

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRISPY KREME
GANDARIA CITY**

TUGAS AKHIR

PUTRI FEBRIANTI SUHARTO
193402516235



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRISPY KREME
GANDARIA CITY**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

PUTRI FEBRIANTI SUHARTO
193402516235



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

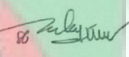
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KRISPY KREME
GANDARIA CITY

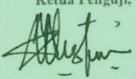
Nama Mahasiswa : PUTRI FEBRIANTI SUHARTO
Nomor Pokok : 193402516235
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.)

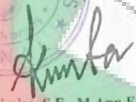
Ketua Penguji,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Anggota/Penguji


(Atsari Cujud, S.E., M.M)

Mengetahui,
Dekan,


(Kumba Digdowjseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta,

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI : S1 - MANAJEMEN, S1 - AKUNTANSI, DAN S1 - PARIWISATA
Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting)
Fax. 7802718, 7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : febunas49@gmail.com

PERNYATAAN MEMPERBAIKI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama mahasiswa : Putri Febrianti Suharto
Nomor Pokok : 193402516235
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Krispy Kreme Gandana city

Dengan ini menyatakan sanggup menyelesaikan perbaikan skripsi yang telah ditentukan oleh Tim Penguji Skripsi yaitu dalam waktu 1 (satu) minggu terhitung sejak pernyataan ini ditandatangani. Apabila perbaikan skripsi tersebut belum dapat diselesaikan sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sanksi berupa dibatalkan nilai kelulusan Skripsinya. Adapun materi perbaikan yang dimaksud adalah :

1. Revisi Judul Skripsi
 - > Bahasa Indonesia : Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Fepuasan Pelanggan krispy kreme Gandana city
 - > Bahasa Inggris (Wajib) : Analysis of the Effect of Service Quality Perceived price and location on Customer satisfaction at krispy kreme Gandana city
menambahkan tabel regresi pada bab 4
2. Isi Skripsi
3. Hard Cover Skripsi yang sudah direvisi dan ditanda tangani oleh Tim Penguji.

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

Jakarta 24 februan 2023
Yang membuat pernyataan,

MEPERAI
MEMPUL
D7771AKX338052104

Pembimbing / Anggota Penguji,

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KRISPY KREME GANDARIA CITY

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya, tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,



Putri Febrianti Suharto

193402516235



LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DI REVISI

Nama Putri Febrianti Suharto
 NPM 193402516235
 Fakultas/Akademi : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Manajemen
 Tanggal Sidang 24 Februari 2023

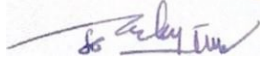
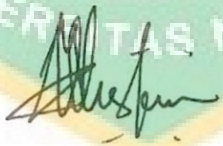

JUDI-JL DALAM BAHASA INDONESIA :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI
 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KRISPY KREME GANDARIA CITY

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED PRICE
 AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KRISPY KREME GANDARIA CITY

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGI:	TGL :
 (Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.)	 (Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)	 (PUTRI FEBRIANTI SUHARTO)

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KRISPY KREME GANDARIA CITY

Oleh:

Putri Febrianti Suharto

NPM: 193402516235

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk Analisis dan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini 83 responden. Pengolahan data diolah dengan menggunakan program *Software Statistical Product And Service Solution* (SPSS) Versi 25 untuk mendapatkan hasil dari kepuasan pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City. Sedangkan Persepsi Harga tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KRISPY KREME GANDARIA CITY

By:

Putri Febrianti Suharto

NPM: 193402516235

The final assignment under the guidance of Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.

This study aims to analyze and determine the effect of service quality, perceived price and location on customer satisfaction at Krispy Kreme Gandaria City). This research method uses a quantitative approach with a sample used in this study 83 respondents. Data processing was processed using the Software Statistical Product And Service Solution (SPSS) Version 25, to get results from customer satisfaction at Krispy Kreme Gandaria City

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Krispy Kreme Gandaria City. Meanwhile, price perception has no effect on customer satisfaction at Krispy Kreme Gandaria City and location has a positive and significant effect on customer satisfaction at Krispy Kreme Gandaria City. remaining 17.1% are influenced by other variables that are not affected. carefully in this research.

Keywords: Service Quality, Perceived Price, Location, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini merupakan tugas pokok dosen dalam memenuhi tridharma perguruan tinggi. Sesuai dengan proposal yang kami ajukan kepada adalah “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City”

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah menyetujui proposal kami untuk dilanjutkan penelitiannya dan saat ini merupakan laporan hasil penelitian.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Pembimbing Tugas Akhir
6. Kepada Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan sampai saat ini.

7. Kepada Staff administrasi, sekretariat dan staff perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi.
8. Kepada Bapak dan Ibu selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup, semangat, kasih sayang, dan memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta doa yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak-pihak lain yang telah membantu dan memberikan akses informasi dalam penyusunan skripsi ini.

Karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan kami sebagai peneliti, apabila dalam laporan hasil penelitian ini masih banyak kekurangannya, maka kami mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Dengan segala kerendahan hati, kami berharap semoga laporan hasil penelitian ini bermanfaat bagi siapa saja yang berkepentingan dan dapat dilanjutkan. Aamiin Ya Rabbal Alamin.



Putri Febrianti Suharto
193402516235

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
LEMBAR PERSETUJUAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Pemasaran	9
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	21
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	23
D. Kerangka Analisis.....	27
E. Hipotesis.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian.....	29

B.	Data Penelitian	30
C.	Definisi Operasional	34
D.	Metode Analisis	36
E.	Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
A.	Hasil Penelitian	44
B.	Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP		64
A.	Kesimpulan	64
B.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66
DAFTAR LAMPIRAN.....		70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Menu Doughnut	4
Gambar 1.2 Grafik jumlah komplain.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	27
Gambar 4.1 Klasifikasi berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4.2 Klasifikasi berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.3 Klasifikasi berdasarkan Status Pekerjaan	47
Gambar 4.4 Klasifikasi berdasarkan Penghasilan.....	48
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	54
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter Plot	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Komplain	5
<u>Tabel 2.1 Penelitian Pendahulu</u>	<u>24</u>
<u>Tabel 3.1 Rencana Penelitian</u>	<u>30</u>
Tabel 3.2 Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Skala Interval	37
Tabel 4.1 Klasifikasi berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Klasifikasi berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Klasifikasi berdasarkan Status Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Klasifikasi berdasarkan Penghasilan	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Presepsi Harga (X2)	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabel	53
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.12 Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t)	58
Tabel 4.14 Uji Simultan	60
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

