

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI
KENANGAN CABANG PEJATEN *VILLAGE***

TUGAS AKHIR

**SITI NUR CHOLIZA
193402516064**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI
KENANGAN CABANG PEJATEN *VILLAGE***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh :

SITI NUR CHOLIZA
193402516064



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI
KENANGAN CABANG PEJATEN VILLAGE**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 04 Februari 2023



SITI NUR CHOLIZA

193402516064

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI KENANGAN
CABANG PEJATEN VILLAGE**

Nama Mahasiswa : **SITI NUR CHOLIZA**

Nomor Pokok : **193402516064**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta : 26 November 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI KENANGAN CABANG PEJATEN VILLAGE**

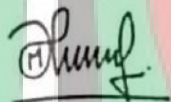
Nama Mahasiswa : **SITI NUR CHOLIZA**

Nomor Pokok : **193402516064**

Program Studi : **MANAJEMEN**

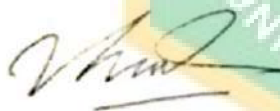
Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.)

Ketua Penguji,



(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji



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

Mengetahui,

Dekan



(Kudaba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta,

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI KENANGAN CABANG PEJATEN VILLAGE

Oleh :

Siti Nur Choliza

NPM. 193402516064

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, persepsi harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village. Pada hasil penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner yang telah didistribusikan pada 100 masyarakat di wilayah Jakarta dengan metode analisis deskriptif dan inferensial pada *software SPSS (Statistical Package for Social Science) 25 version* dan *Ms. Office Excel* dan data sekunder berupa deskripsi perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village, variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village, variabel persepsi harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village, dan variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village. Variabel promosi adalah variabel yang memiliki kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada kopi kenangan cabang pejaten village.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Persepsi Harga, Promosi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, PRICE PERCEPTION AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KOPI KENANGAN IN PEJATEN VILLAGE

By :

Siti Nur Choliza

NPM. 19340256064

The final project under supervision of Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, location, price perception, and promotion on consumer satisfaction at Kopi Kenangan in Pejaten Village. The results of this study used primary data in the form of questionnaires which were distributed to 100 people in the Jakarta area using descriptive and inferential analysis methods on SPSS (Statistical Package for Social Science) 25 version and Ms. Office Excel and secondary data in the form of company descriptions. The results of this study indicate that the service quality variable has no effect on the variable of customer satisfaction at the Kopi Kenangan in Pejaten village, the location variable has a positive and significant effect on the consumer satisfaction variable on the Pejaten Village, the price perception variable has no effect on the variable of customer satisfaction on Memories coffee. Pejaten village branch, and the promotion variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction variables on Kopi Kenangan in Pejaten village. The promotion variable is the variable that has the greatest contribution in increasing consumer satisfaction at Kopi Kenangan in Pejaten village.

Keyword : Service Quality, Location, Price Perception, Promotion, Customer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : SITI NUR CHOLIZA
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Juli 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Graha Prima Blok M20/33A
RT 004/RW 025
5. No Handphone : 081212443066
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : sitinurcholiza07@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN MANGUN JAYA 03
2. 2013 – 2016 : MTS PINK 03
3. 2016 – 2019 : SMAN 7 TAMBUN SELATAN
4. 2019 – Sekarang : Universitas Nasional



Jakarta, 03 Februari 2023

Siti Nur Choliza

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Kenangan Cabang Pejaten Village”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Strata Satu jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan rasa syukur, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, 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.S.i., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M., selaku dosen pembimbing yang penulis hormati yang telah bersedia membina, dan memberikan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Kepada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu kepada saya dari semester awal hingga saat ini.
7. Kepada *staff* dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis bapak Rusman Sidangoli dan Ibu Siti Fatimah, beserta kakak Rismawati Saputri yang telah membantu dalam finansial.

9. Kepada teman-teman (Andjani Shika Fadhilah, Ashelca Cristine, Taj Huriyah Salsabil, Siti Nurhaliza, Julvi Misadia, Lenyovia Witandari, Vauzha Faradiba, Yolla Monicha, Selvi Andri, Umi Fadillah, Siti Nur Septiani, Innesense Ave Djatajuma, Arfi Ulya Madani).
10. Kepada diri sendiri yang telah berhasil melalui dan berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada teman-teman seperbimbingan yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman Angkatan 2019 yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.
13. Kepada Henry Cavill yang telah membuat penulis selalu merasa semangat setiap harinya.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, mungkin tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dengan kata lain jauh dari sempurna maka segala kesalahan dan kekurangan akan ditanggung oleh pihak penulis. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 06 Februari 2023



Siti Nur Choliza

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR).....	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM).....	
LEMBAR PERNYATAAN.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
ABSTRAK.....	
<i>ABSTRACT</i>	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Manajemen Pemasaran.....	6
B. Teori ABC (<i>Antecedent, Behaviour, Consequence</i>).....	7
C. Kepuasan Konsumen.....	10
D. Kualitas Pelayanan.....	12
E. Lokasi.....	14
F. Persepsi Harga.....	16
G. Promosi.....	17
H. Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian.....	20
I. Keterkaitan Antar Variabel.....	22
J. Kerangka Analisis.....	24
K. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian	27
B. Data Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Metode Analisis	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	50
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	53
 DAFTAR PUSTAKA	 55
LAMPIRAN.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Kepuasan Konsumen Di Mall Pejaten Village.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.2 Usia Responden.....	37
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.4 Pernah Melakukan Pembelian Produk.....	39
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	40
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Lokasi (X2).....	41
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X3).....	42
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Promosi (X4).....	42
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Komplain Kopi Kenangan Cabang Pejaten Village 2020 – 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	25
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4.2 Usia Responden.....	38
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	39
Gambar 4.4 Pernah Melakukan Pembelian Produk	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 Tabel Tabulasi	61
Lampiran 3 Tabel Output SPSS	72
Lampiran 4 Tabel R	77
Lampiran 5 Tabel DW	78
Lampiran 6 Tabel F.....	79
Lampiran 7 Tabel T.....	80

