

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA FLEX COFFEE BANJARMASIN)



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dibuat :

VINI ELVIOTA MUSTIKA

NIM : 1810312620037

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR LEGALITAS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA FLEX COFFEE BANJARMASIN)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

VINI ELVIOTA MUSTIKA

NIM : 1810312620037

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 12 April 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima.

Pembimbing


M. Yudy/Rachman, SE., MM

NIP.19821023 200501 1 001

Penguji I


Siti Aliyati Al Bushairi, SE., MM

NIP.19720909 199903 2 001


Penguji II


Akhmad Supriyanto, SE., MM

NIP.19750429 200604 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si

NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BANJARMASIN

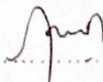
Nama : Vini Elviota Mustika
NIM : 18103126200037
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Flex Coffee Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 12 April 2023
Pukul 09.30 WITA s/d 11.30

Tim Penguji

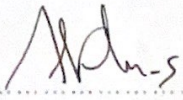
Pembimbing : M. Yudy Rachman, S.E., M.M

(..........)

Penguji I : Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M

(..........)

Penguji II : Akhmad Supriyanto, S.E., M.M



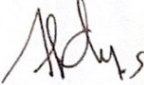
(..........)

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.


Nama : Vini Elviota Mustika
NIM : 18103126200037
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Flex Coffee Banjarmasin).
Hari/Tanggal : Rabu, 12 April 2023
Tempat : LABKOM A
Waktu Ujian : 9.30 WITA s/d 11.30

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji


No	Nama	Keterangan	TTD
1	<u>M. Yudy Rachman, S.E., M.M.</u> NIP. 19821023 200501 1 001	Pembimbing	1. 
2	<u>Siti Alivati Al Bushairi, S.E., M.M.</u> NIP. 19720909 199903 2 001	Penguji I	2. 
3	<u>Akhmad Supriyanto, S.E., M.M.</u> NIP. 19750429 200604 1 001	Penguji II	3. 

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa


Vini Elviota Mustika
NIM. 18103126200037

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah di ungkapkan sebgaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin
Yang membuat pernyataan



Vini Elviota Mustika
NIM. 1810312620037

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga saya sebagai penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Flex Coffee Banjarmasin)” . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat (ULM).

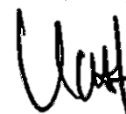
Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah banyak membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materi. Oleh sebab itu, penyusun mengucapkan terimakasih terutama kepada :

1. Kedua Orang Tua Papa Andi Duama Putra, SH dan Mama Eva Martina Warganegara SH, serta kakak-kakak saya Cindyva Thalia Mustika, SH., MH dan Andrea Yudhistira Mustika S.T atas dukungan, doa, semangat, motivasi dan materi yang tiada henti-hentinya.
2. M. Fajar Melliandi Saiman S.T, yang selalu memberikan motivasi dan semangat tiada henti dikala saya ingin menyerah dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu meyakinkan saya kalua saya bisa melewatinya.
3. Bapak M. Yudy Rachman, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, penjelasan, saran dan kesabaran dalam mengarahkan saya serta masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Ibu Dr. Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si., CMA selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
5. Dosen penguji Ibu Siti Aliyati SE,MM dan Bapak Akhmad Supriyanto, SE.MM atas masukannya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ULM khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Manajemen seperti sekarang ini.
7. Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ULM Angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berjuang dikehidupan kampus Bersama-sama, yang bersedia membagi waktu, tenaga, dan curahan hati sehingga menjadi keluarga baru saya.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Kritik dan saran pembaca sangat saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapannya, di masa depan yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Banjarmasin, 6 April 2023



Vini Elviota Mustika

ABSTRAKSI

Vini Elviota Mustika (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Flex Coffee Banjarmasin). Pembimbing : M. Yudy Rachman.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Kepuasan Pelanggan pada Flex Coffee Banjarmasin. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Flex Coffee Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin sebanyak 139 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda.

Hasil penelitian ini memberikan hasil yaitu (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin, dan (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Vini Elviota Mustika (2023). Effect of Service Quality, Price, and Location on Customer Satisfaction (Study on Flex Coffee Banjarmasin). Advisor : M. Yudy Rachman, SE., MM.

The purpose of this research is to know and analyze the Quality of Service, Price, and Location of Customer Satisfaction at Flex Coffee Banjarmasin. Respondents in this study were customers of Flex Coffee Banjarmasin.

This research is a quantitative research. The method of determining the sample used is the accidental sampling method. The sample in this study were 139 customers at Flex Coffee Banjarmasin. Data collection techniques using a questionnaire. Validity test using Confirmatory Factor Analysis (CFA). Reliability Test using Alpha Cronbach formula. Data analysis technique using multiple regression test.

The results of this study provide results, namely (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Flex Coffee Banjarmasin, (2) Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Flex Coffee Banjarmasin, and (3) Location has a positive and significant effect on Satisfaction Customers at Flex Coffee Banjarmasin,

Keywords: Service quality, price, location, and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER.....	I
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Sistematika Pembahasan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1.1 Definisi Kepuasan	25
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.3 Faktor – faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4 Tipe – tipe Kepuasan Pelanggan	28
2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Kualitas pelayanan.....	28
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	38
2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	39

2.3	Harga	43
2.3.1	Definisi Harga	43
2.3.2	Tujuan Penetapan Harga.....	44
2.3.3	Strategi Penetapan Harga	48
2.3.4	Faktor-faktor yang Perlu Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga	47
2.3.5	Sasaran Penetapan Harga.....	52
2.3.6	Indikator Harga.....	53
2.4	Lokasi	54
2.4.1	Definisi Lokasi	54
2.4.2	Pemilihan Lokasi	56
2.4.3	Indikator Lokasi.....	59
2.5	Penelitian Terdahulu	58
BAB III.....		67
3.1	Kerangka Konseptual	67
3.2	Pengembangan Hipotesis.....	68
3.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadapKepuasan Konsumen.....	69
3.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	69
3.2.3	Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan	68
3.2.4	Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan	72
BAB IV METODE PENELITIAN.....		74
4.1	Ruang Lingkup Penelitian	74
4.2	Jenis Penelitian	74
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian	74
4.4	Unit Analisis	75
4.5	Populasi dan Sampel.....	75

4.5.1	Populasi	75
4.5.2	Sampel.....	75
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	77
4.6.1	Variabel	77
4.6.2	Definisi Operasional Variabel	78
4.7	Sumber Data	80
4.7.1	Data Primer.....	80
4.7.2	Data Sekunder.....	80
4.8	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	82
4.8.1	Uji Validitas.....	82
4.8.2	Uji Reabilitas	83
4.9	Uji Asumsi Klasik	83
4.9.1	Uji Normalitas	83
4.9.2	Uji Multikolinieritas	85
4.9.3	Uji Heterokedastitas	85
4.10	Teknik Analisis Data	86
4.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.11	Pengujian Hipotesis	87
4.11.1	Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	87
4.11.2	Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	88
4.11.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	89
4.12	Jadwal Penelitian	89
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS		91
5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	91
5.1.1.	Identitas Obyek Penelitian	91
5.1.2	Sejarah Singkat Flex Coffee Banjarmasin	91

5.1.3. Struktur Organisasi	95
5.2 Hasil dan Analisis	99
5.2.1 Karakteristik Responden	99
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	103
5.2.2.1 Tanggapan responden dengan pernyataan indikator Kualitas Pelayanan(X1)	103
5.2.2.2 Tanggapan responden dengan pernyataan indikator Harga (X2)	105
5.2.2.3 Tanggapan responden dengan pernyataan indikator Lokasi (X3).....	107
5.2.2.4 Tanggapan responden dengan pernyataan indikator Kepuasan Pelanggan (Y).....	109
5.2.3.1 Uji Validitas	110
5.2.3.2 Uji Reabilitas.....	110
5.4 Analisis data	113
5.2.4.1 Uji Asumsi Klasik	113
5.2.4.1.2 Uji Normalitas	113
5.2.4.1.2 Uji Multikolinearitas	114
5.2.4.1.2 Uji Heterokedastisitas	114
5.2.5 Hasil Pengujian Asumsi	115
5.2.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	115
5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	117
5.2.6.1 Hasil Uji Statistik F Uji F.....	117
5.2.6.2 Hasil Uji T.....	118
5.2.6.3 Koefisien Determinasi (R ²)	118
5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian	119
5.2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin.....	119

5.2.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Flex Coffee Banjarmasin	120
5.2.7.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
5.2.8 Implikasi Hasil Penelitian	124
5.2.8.1 Implikasi Teoritis	124
5.2.8.2 Implikasi Praktis	124
5.2.9 Keterbatasan Penelitian	127
BAB VI PENUTUP.....	128
6.1 Kesimpulan	128
6.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN I	131
LAMPIRAN II	141
LAMPIRAN III.....	171
LAMPIRAN IV.....	175
LAMPIRAN V	185
LAMPIRAN VI.....	187

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hasil Pra Survey	11
Tabel 1. 2 Daftar Menu Flex Coffee	14
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel	75
Tabel 4. 2 Tabel Skala Likert.....	78
Tabel 5. 1 Struktur Organisasi Flex Coffee	89
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	93
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	94
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	96
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	97
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1	98
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2	102
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X3	104
Tabel 5. 9 Tanggapan Responden dengan Pernyataan Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	107
Tabel 5. 10 Uji Validitas.....	109
Tabel 5. 11 Uji Reliabilitas	110
Tabel 5. 12 Uji Normalitas.....	111
Tabel 5. 13 Uji Multikolinearitas.....	112
Tabel 5. 14 Uji Heterokedastisitas	113
Tabel 5. 15 Regresi Linear Berganda	114
Tabel 5. 16 Hasil Uji Statisfik F	116
Tabel 5. 17 Hasil Uji Statisfik t	117
Tabel 5. 18 Koefisien Determinasi (R2).....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Flex Coffee Sebelum Renovasi.....	4
Gambar 1. 2 Flex Coffee Sesudah Renovasi	5
Gambar 1. 3 Data Grafik Penjualan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 4 Tampilan bagian semi outdoor Flex Coffee.....	10
Gambar 1. 5 Grafik Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan.....	11
Gambar 1. 6 Hasil Kuesioner Pra Survey Harga	15
Gambar 1. 7 Hasil Kuesioner Pra Survey Lokasi	17
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	65
Gambar 5. 1 Tampilan Dalam Ruangan Indoor Flex Coffee	86
Gambar 5. 2 Tampilan Luar Flex Coffee	87
Gambar 5. 3 Logo Flex Coffee Banjarmasin	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran II Tabulasi Data.....	140
Lampiran III Data Karakteristik Responden.....	170
Lampiran IV Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	175
Lampiran V Hasil Uji Asumsi Klasik.....	184
Lampiran VI Pengujian Hipotesis.....	199