

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KEDAI KOPI 1815 DI
BANJARMASIN)



Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

MUHAMMAD YUSRIE
NIM: 1910312210032
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KEDAI KOPI 1815 DI
BANJARMASIN)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD YUSRIE

NIM. 1910312210032

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal 20 Desember 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak., CA, ACPA

NIP. 19700209 199303 1 003

Penguji 1



Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM

NIP. 19670909 199303 1 001

Penguji 2



Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM

NIP. 19720909 199903 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen FEB ULM



Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)

NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Muhammad Yusrie
NIM : 1910312210032
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi 1815 Di
Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 20 Desember 2023
Waktu Ujian : 13.30 – Selesai

Tim Penguji

Pembimbing : H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak., CA, ACPA

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

Penguji I : Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM

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

Peneguji II : Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM

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

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama : Muhammad Yusrie
NIM : 1910312210032
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi 1815 Di Banjarmasin)
Hari / Tanggal : Rabu, 20 Desember 2023
Tempat : Ruang Ujian Sidang 1 Gedung Post Graduate
Waktu Ujian : 13.30 – Selesai

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji :

No	Nama	Keterangan	Tanda Tangan
1	H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA	Pembimbing	
2	Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM	Penguji I	
3	Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM	Penguji II	

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

Banjarmasin, Desember 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Program Studi Manajemen



**Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE,
M.Si, CMA, CPM (Asia)
NIP. 19730727 200112 2 001**

Mahasiswa



**Muhammad Yusrie
NIM. 1910312210032**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana 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 ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Yusrie

NIM. 1910312210032

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi 1815 Di Banjarmasin)”**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia) selaku dosen penasehat akademik serta sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran memberikan arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran untuk penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

6. Kedua orang tua penulis, Papah Taufiq Adi Rahmanie dan Mamah Noor Aida yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, doa dan materi kepada penulis.
7. Kepada saudara penulis yang telah memberikan semangat, kasih sayang, dan doa yaitu saudara kembar penulis yaitu Muhammad Yusran dan adik penulis yaitu Aisyah. Serta keluarga besar Kai Buncit dan Nene Oh yang telah memberikan banyak dukungan.
8. Orang terdekat penulis yaitu Siti Farika Aditya Ningsih yang selalu memberikan dukungan dan hiburan serta motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman penulis yaitu Uncle DD (Qistan, Marco, Lino, Hanif, Jemmy, Faris, Nuga, Andra & Syeh), RS Siloam (Gabin, Fifi, Hana, Daniya), Tadung (Odi, Haji, Kai, Wahdy, Ayub, Ncek) yang selalu memberikan dukungan dan hiburan serta motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga banyak manfaat dan pelajaran yang bisa didapat pembaca tugas akhir ini. Penulis sangat menyadari jika penulisan tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini kedepannya.

Banjarmasin, Desember 2023
Penulis

Muhammad Yusrie

ABSTRACT

Muhammad Yusrie (2023). *The Effect of Product Quality, Price, and Location on Customer Satisfaction (Study at 1815 Coffee Shop in Banjarmasin). Management Study Program. Faculty of Economics and Business. Lambung Mangkurat University. Advisor: H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA.*

This study aims to determine and analyze: the effect of product quality, price, and location partially on customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin and the effect of product quality, price, and location simultaneously on customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin. Data collection was carried out from distributing questionnaires to 102 respondents and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis.

The results of the study (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (2) price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (3) location has no effect on customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (4) product quality, price, and location simultaneously affect customer satisfaction at Kedai Kopi 1815 Banjarmasin.

Keywords: Product Quality, Price, Location, Customer Satisfaction

ABSTRAKSI

Muhammad Yusrie (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi 1815 Di Banjarmasin). Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin dan pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin. Pengumpulan data dilakukan dari membagikan kuesioner kepada 102 responden dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (3) lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin, (4) kualitas produk, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kopi 1815 Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2 Kualitas Produk	18
2.1.3 Harga.....	21
2.1.4 Lokasi	23
2.1.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	26
2.1.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.1.7 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..	34
3.1 Kerangka Konseptual	34

3.2 Hipotesis Penelitian	35
BAB IV METODE PENELITIAN	39
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	39
4.2 Jenis Penelitian.....	39
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian.....	39
4.4 Unit Analisis.....	40
4.5 Populasi dan Sampel.....	40
4.5.1 Populasi	40
4.5.2 Sampel	40
4.5.3 Variabel Terikat (Dependen).....	41
4.5.4 Variabel Bebas (Independen)	41
4.6 Teknik Pengumpulan Data	48
4.7 Teknik Analisis Data	49
4.7.1 Uji Validitas	49
4.7.2 Uji Reliabilitas	49
4.7.3 Uji <i>Outlier</i>	50
4.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.7.6 Uji Hipotesis.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	57
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
5.1.1 Profil Singkat Kedai Kopi 1815 Banjarmasin.....	57
5.1.2 Visi dan Misi Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	58
5.1.3 Struktur Jabatan Kedai Kopi 1815 Banjarmasin.....	59
5.1.4 Deskripsi Jabatan Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	59
5.2 Hasil dan Analisis	62
5.2.1 Karakteristik Responden.....	62
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	65
5.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
5.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	73
5.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	76
5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	79

5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian	81
5.2.8 Implikasi Hasil Penelitian.....	84
5.2.9 Keterbatasan Penelitian	86
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Kedai Kopi 1815 Banjarmasin Perbulan Tahun 2021-2022.....	5
Tabel 1. 2 Daftar Harga Produk Minuman Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	9
Tabel 1. 3 Daftar Harga Produk Minuman Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4. 2 Skala Likert.....	48
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk (X1)	65
Tabel 5. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga (X2).....	67
Tabel 5. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Lokasi (X3)	68
Tabel 5. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). 69	
Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 5. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	73
Tabel 5. 13 Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 5. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 5. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 5. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	76
Tabel 5. 17 Hasil Uji t.....	79
Tabel 5. 18 Hasil Uji F.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Pendahuluan Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	6
Gambar 1. 2 Hasil Survei Pendahuluan Kualitas Produk Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	8
Gambar 1. 3 Hasil Survei Harga Pada Kedai Kopi 1815 Banjarmasin.....	10
Gambar 1. 4 Hasil Survei Lokasi Pada Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	12
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 5. 1 Struktur Jabatan Kedai Kopi 1815 Banjarmasin	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3 Tanggapan Responden.....	98
Lampiran 4 Output SPSS	107
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda	119