

ABSTRAK

Muchammad Alief Husni, 18021110032. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ruangkata Coffee Surabaya. Dibawah bimbingan Bapak Hadi Purnomo, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas produk, kualitas pelayanan dan lokasi yang telah dilaksanakan Ruangkata Coffee, secara parsial terhadap kepuasan pelanggannya.

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yaitu produk, kualitas pelayanan dan lokasi sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif secara deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental* Sampling dan dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan Ruangkata Coffee.

Hipotesis penelitian adalah produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ruangkata Coffee Surabaya, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ruangkata Coffee Surabaya dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ruangkata Coffee Surabaya.

Berdasarkan hasil dari analisis pengolahan data, didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ruangkata Coffee Surabaya yaitu (1) secara parsial variabel produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) secara parsial variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : produk, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Muchammad Alief Husni, 18021110032. Effect of Product, Service Quality and Location on Customer Satisfaction at Ruangkata Coffee Surabaya. Under the guidance of Mr. Hadi Purnomo, SE, MM

This study aims to determine customer satisfaction with the product, service quality and location that has been implemented by Ruangkata Coffee, partially on customer satisfaction.

In this study there are 4 variables, namely product, service quality and location as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable. This study uses a descriptive quantitative approach. sampling technique used *Accidental* Sampling and analyzed by multiple linear regression analysis. With a sample of 100 respondents who are customers of Ruangkata Coffee.

The research hypothesis is that the product has an effect on customer satisfaction of Ruangkata Coffee Surabaya, service quality affects customer satisfaction of Ruangkata Coffee Surabaya and location affects customer satisfaction of Ruangkata Coffee Surabaya.

Based on the results of the analysis of data processing, it was found that service quality and location affect the customer satisfaction of Ruangkata Coffee Surabaya, namely (1) partially the product variable has no positive and significant effect on customer satisfaction, (2) partially the service quality variable has a positive and significant effect. on customer satisfaction (3) partially the location variable has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: product, service quality, location and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
BIODATA	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Produk	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Lokasi	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek dan Jenis Penelitian	30
3.1.1 Objek Penelitian.....	30

3.1.2 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi Penelitian	31
3.2.2 Sampel Penelitian	31
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	34
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5 Uji Instrumen	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	37
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.1 Uji Normalitas	38
3.6.2 Uji Multikolinearitas	38
3.6.3 Uji Heterokedastisitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Deskriptif	39
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.8 Uji Hipotesis	41
3.8.1 Uji t	41
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Karakteristik Responden	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3.1 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Produk (X1)	45
4.3.2 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2) ..	47
4.3.3 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Lokasi (X3)	49
4.3.4 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ..	50

4.4 Uji Instrumen	52
4.4.1 Uji Validitas	52
4.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5.1 Uji Normalitas	55
4.5.2 Uji Multikolinearitas	55
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	56
4.6 Teknik Analisis Data.....	57
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.7 Uji Hipotesis	59
4.7.1 Uji t	59
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.8 Pembahasan	64
4.8.1 Pengaruh Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	66
4.8.3 Pengaruh Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Restoran dan Kafe Surabaya Tahun 2018-2020	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert Pengukuran Kuesioner Penelitian	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Tingkat Capaian Responden	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Produk	45
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Lokasi	49
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Terhadap Produk (X1)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Terhadap Lokasi (X3)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.17 Hasil Uji t	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Ruangkata Coffee Juni 2021-April 2022	6
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Gambar 4.2 Kurva Produk	60
Gambar 4.3 Kurva Kualitas Pelayanan	61
Gambar 4.4 Kurva Lokasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	77
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	81
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran 5 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	85