

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus di Copperclub *Specialty Coffee* Jakarta)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Rifki Pradana**

**Nim : 43117110329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus di Copperclub *Specialty Coffee* Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Peryaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Rifki Pradana  
Nim : 43117110329

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

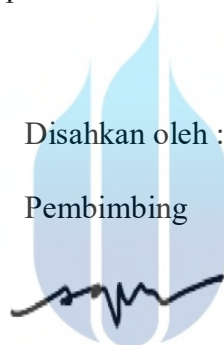
**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rifki Pradana  
NIM : 43117110329  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Copperclub *Specialty Coffe* Jakarta)  
Tanggal Sidang : 16 April 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Sugeng Santoso, MT

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA

05221313



Please Scan

QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifki Pradana

Nim : 43117110329

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 16 April 2022



Rifki Pradana  
NIM: 43117110329

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus di Copperclub Specialty Coffee Jakarta**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

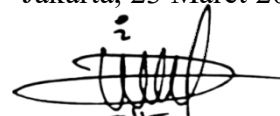
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofirana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr.H. Sonny Indrajaya, MM selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Sugeng Santoso, MT, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Teristimewa kedua orang tua tercinta, istri saya dan keempat kakak saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Para jajaran manajemen Copperclub *Specialty Coffee* Jakarta atas kesempatannya untuk penulis melakukan penelitian.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 23 Maret 2022



Rifki Pradana

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pemasaran Pariwisata.....	10
a. Pengertian Pemasaran Pariwisata.....	10
b. Pengertian Kepariwisata dan Pariwisata menurut Undang-Undang.....	11
c. Pengertian Pariwisata.....	13
2. Lokasi.....	15
a. Pengertian Lokasi.....	15
b. Indikator Lokasi.....	15

3. Harga.....	16
a. Pengertian Harga.....	16
b. Indikator Harga.....	16
c. Dimensi Harga.....	18
4. Kualitas Pelayanan.....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
5. Kepuasan Pelanggan.....	20
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
c. Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan.....	22
d. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
6. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Pemikiran.....	35
1. Pengembangan Hipotesis.....	35
a. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan kerja.....	35
b. Pengaruh harga terhadap kepuasan kerja.....	36
c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja.....	36
2. Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasionalisasi Variabel.....	40
D. Skala Pengukuran.....	42



E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	44
1. Cara Pengumpulan Data.....	44
2. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Metode Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Penelitian.....	50
1. Profil Singkat Copperclub Specialty Coffee Jakarta.....	50
2. Karakteristik Profil Responden.....	53
a. Usia Responden.....	53
b. Jenis Kelamin.....	54
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
C. Hasil Rekapitulasi Data.....	56
1. Variabel Lokasi (X1).....	56
2. Variabel Harga (X2).....	57
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	58
4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
D. Analisis PLS.....	61
1. Evaluasi Measurement (outer) Model.....	61
a. Convergent Validity.....	62
b. Discriminant Validity.....	63
c. Composite Reliability.....	66
d. Cronbach's Alpha.....	67

2. Evaluasi Inner Model.....	68
E. Hasil Uji Hipotesis.....	70
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan.....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Minuman .....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Makanan .....	4
Tabel 1.3 Hasil pra Survei Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Intrumen Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.4 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Lokasi.....	56
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Harga.....	57
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 4.8 Outlier Loadings.....	62
Tabel 4.9 Cross Loadings.....	64
<b>Tabel 4.10 Kriteria Fornell Larckers.....</b>	<b>65</b>
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE).....	66
Tabel 4.10 Composite Reliability .....	66
Tabel 4.11 Cronbach's Alpha .....	67
Tabel 4.12 R-Square .....	69
Tabel 4.13 Q-Square .....	69
Tabel 4.14 F-Square.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Tampak Depan .....	52
Gambar 4.2 Bar .....	52
Gambar 4.3 Menu .....	52
Gambar 4.4 Produk 1 .....	52
Gambar 4.5 Produk 2 .....	52
Gambar 4.6 Lt.2.....	53
Gambar 4.7 Lt.1 .....	53
Gambar 4.1 Evaluasi Outer Model .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2. Tabulasi data Responden.....	85
Lampiran 3. Hasil Uji Outer Model.....	88
Lampiran 4. Hasil Uji Output Smart PLS 3 .....	89
Lampiran 5. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) .....	90
Lampiran 6. Hasil Uji Composite Reliability.....	90
Lampiran 7. Hasil Uji Cronbach's Alpha .....	90
Lampiran 8. Hasil Pengujian Hipotesis .....	91
Lampiran 9. Cross Loading.....	91
Lampiran 10. <b>Kriteria Fornell-Larcker</b> .....	92
Lampiran 11. Q-Square.....	92
Lampiran 12. F-Square .....	93

