

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI WAJAH
KOPI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI WAJAH
KOPI JAKARTA BARAT**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trisna Adi Saputra
NIM : 43118010024
Program Studi : Manajemen S1

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

UNIVERSITAS
DEMOKRASI
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Juli 2022



Trisna Adi Saputra

43118010024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Trisna Adi Saputra
NIM : 43118010024
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Wajah Kopi Jakarta Barat
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2022



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
11221897



Please Scan
QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Wajah Kopi Jakarta Barat**". 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, Penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada Bapak Priyono, SE, ME. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis 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. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Luna Haningsih, SE. ME selaku dosen Tugas Akhir
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Kedua orangtua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Kedai Wajah Kopi Jakarta Barat yang telah memberikan izin dan membantu penulisan dalam penelitian
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan impian kita.
9. Semua pihak yang telah membantu proposal skripsi peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

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 proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Juli 2022



Trisna Adi Saputra

NIM : 43118010024



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusin Penelitain	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Pemasaran	12
a. Definisi Pemasaran.....	13
b. Definisi Manajemen Pemasaran	13
2. Kepuasan Konsumen.....	13
a. Definisi Kepuasan Konsumen	13
b. Atribut-Atribut Kepuasan Konsumen.....	14
c. Macam-Macam Kepuasan Konsumen.....	16
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16

e. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	17
3. Kualitas Produk.....	14
a. Definisi Kualitas Produk	13
b. Dimensi dan Indikator Kualitas produk	20
4. Kualitas Pelayanan.....	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
5. Lokasi.....	22
a. Definisi Lokasi	25
b. Fungsi Lokasi	26
c. Dimensi dan Indikator Lokasi	27
B. Penelitian Terdahulu	27
1. Hubungan Antar Variabel	347
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Pengembangan Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi Operasional Variabel.....	42
a. Definisi Variabel	42
1. Variabel bebas (<i>independent variable</i>).....	42
2. Variabel penghubung (<i>dependen variable</i>)	43
b. Definisi Operasional Variabel	43
D. Pengukuran Variabel.....	46

E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi	43
2. Sampel	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	48
1. Data Primer.....	45
2. Data Sekunder	45
G. Metode Observasi.....	45
H. Metode Analisis Data.....	45
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	46
2. Analisis Statistik Inferensial.....	46
3. Partial Least Square(PLS)	46
4. Pengukuran Model(Outer Model)	47
5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	48
6. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Statistik Deskriptif	58
1. Deskripsi Responden.....	58
2. Deskripsi Variabel.....	59
a. Variabel Kualitas Produk	59
b. Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
c. Variabel Lokasi	60
d. Variabel Kepuasan Konsumen	63
C. Metode Analisa Data.....	63
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	63

a.	<i>Convergent Validity</i>	63
b.	<i>Discriminant Validity</i>	70
c.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	74
a.	Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	74
b.	<i>Goodnes of Fit Model</i>	74
D.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	75
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A.	Kesimpulan	84
B.	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Negara dengan Konsumsi Kopi Terbesar Dunia.....	3
Tabel 1.2	Konsumsi Kopi Nasional	4
Tabel 1.3	Jumlah Data Pengunjung	6
Tabel 1.4	Pra Survei	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Operasional Variabel	40
Tabel 3.2	Skala Likert	43
Tabel 4.1	Deskriptif Responden Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Deskriptif Responden Usia	52
Tabel 4.3	Deskriptif Responden Domisli	53
Tabel 4.4	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4.5	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.6	Hasil Deskriptif Variabel Lokasi	55
Tabel 4.7	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.9	Hasil <i>Covergent Validity</i>	58
Tabel 4.10	Hasil <i>Cross Loading</i>	60
Tabel 4.11	Hasil Pengujian AVE	62
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>Fornel Lacker Critetion</i>	63
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach Alpha</i>	63
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	64
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Penelitian	37
4.1	Hasil Algoritm PLS	58
4.2	Hasil Uji <i>Boostraping</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....	90
BAGIAN I (Identitas Responden)	91
BAGIAN II (Pertanyaan Penelitian).....	93
Lampiran 4 . Hasil Output SPSS	97

