

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPI PRAJA BINTARO**

**SKRIPSI**



**NAMA : JUAN AXEL VIERI**

**NIM : 43118010145**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPI PRAJA BINTARO**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana**

**Jakarta**



**NAMA : JUAN AXEL VIERI**

**NIM : 431180101045**

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

**JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juan Axel Vieri

NIM : 43118010145

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)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Januari 2023



**Juan Axel Vieri**

43118010145

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juan Axel Vieri  
NIM : 43118010145  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Praja Bintaro  
Tanggal Sidang : 24 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232542



Please Scan QRCode to  
Verify

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Praja Bintaro”**. 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 Dr. H. Sonny Indrajaya, MM 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. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
4. Putri Andari Ferranti, SE, MSE Selaku dosen Tugas Akhir

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak Bustanul Arifin, BA.IR, MA.
8. Kopi Praja Bintaro yang telah memberikan izin dan membantu penulisan dalam penelitian.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan impian kita.
10. 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, 17 Desember 2022

**Juan Axel Vieri**  
NIM : 43118010145



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</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>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	14
3. Tujuan Penelitian .....	14
4. Kontribusi Penelitian.....	15
1. Kontribusi Praktis .....	15
2. Kontribusi Teoritis .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>16</b>
1. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Pemasaran .....	16
2. Perilaku Konsumen.....	17
3. Kepuasan Konsumen .....	17
4. Kualitas Pelayanan.....	21
5. Promosi .....	24
6. Lokasi.....	27
2. Penelitian Terdahulu .....	31
3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	38
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	38



3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
4. Kerangka Konseptual .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
2. Desain Penelitian.....	41
3. Definisi dan Operasional Variabel .....	42
1. Definisi Variabel.....	42
2. Definisi Operasional Variabel .....	43
4. Skala Pengukuran.....	47
5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi Penelitian.....	47
2. Sampel Penelitian .....	48
6. Teknik Pengumpulan Data.....	49
7. Metode Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Uji Instrumen .....	50
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	51
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
2. Statistik Deskriptif .....	55
B. Deskripsi Variabel.....	58
1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
2. Variabel Promosi .....	60
3. Variabel Lokasi.....	63
4. Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
3. Metode Analisa Data.....	67
4. Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model).....	79
A. Nilai <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	79
B. <i>Goodnes of Fit Model</i> .....	80
5. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	81

<b>BAB V.....</b>	<b>90</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
1. Simpulan .....	90
2. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Laju Pertumbuhan Omzet Kopi Praja.....	16
Tabel 1.2	Hasil Kuisisioner Pra Survei .....	21
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 3.2	Operasional Variabel Promosi .....	60
Tabel 3.3	Operasional Variabel Lokasi.....	61
Tabel 3.4	Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 3.5	Skala Likert .....	63
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	72
Tabel 4.2	Usia Responden.....	72
Tabel 4.3	Domisili Responden.....	73
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	75
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi .....	77
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen .....	78
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	81
Tabel 4.9	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) .....	84
Tabel 4.10	Hasil Uji Average Variance Extracted.....	88
Tabel 4.11	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) .....	88
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	90
Tabel 4.13	Hasil uji Nilai R-Square .....	92
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsumsi Kopi Indonesia .....	13
Gambar 1.2	Data Grafik Pra Survei .....	21
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Konseptual.....	44
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS .....	80
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstraping .....	94

