

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RUANG KOPI KOJU  
MARELAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

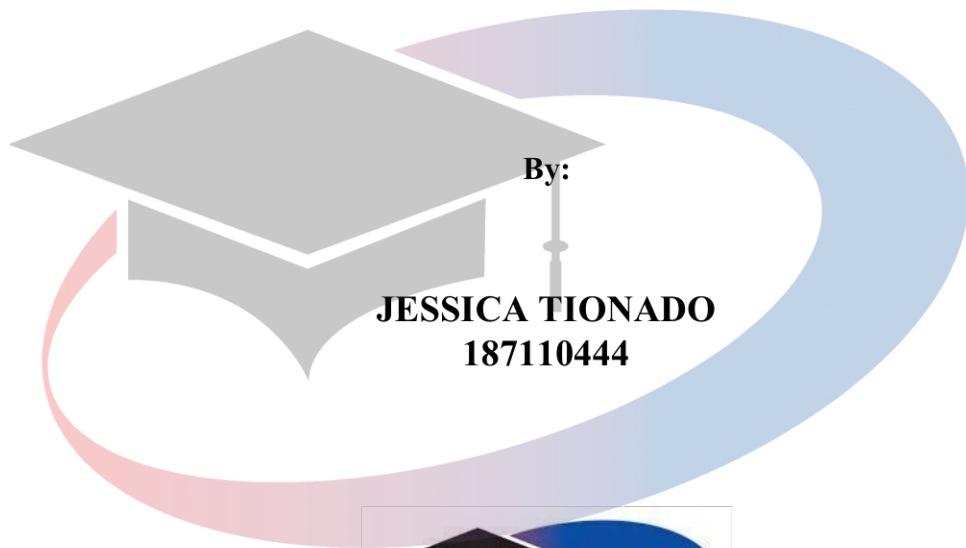
**JESSICA TIONADO  
187110444**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY,  
LOCATION AND PRICE ON SATISFACTION  
CONSUMERS IN KOJU'S COFFEE  
MARELAN**

**FINAL RESEARCH**



**By:  
JESSICA TIONADO  
187110444**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUANG KOPI KOJU MARELAN



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

William, S.Kom., M.M.

Medan, 26 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Jessica Tionado  
NIM : 187110444  
Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ruang Kopi Koju Marelan  
Tempat Penelitian : Ruang Kopi Koju Marelan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Marelan Raya PS. I No. 31-B, Tanah Enam Ratus

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Jessica Tionado

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Ruang Kopi Koju Marelان. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang ada di Ruang Kopi Koju Marelان yang jumlahnya tidak dapat ditentukan/tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode teknik *accidental sampling* dengan rumus lameshow sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh secara parsial bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Ruang Kopi Koju Marelان. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Ruang Kopi Koju Marelان. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,682 (68,2%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan harga mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 68,2%, sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of product quality, service quality, location and price on consumer satisfaction at the Kaju Marelan Coffee. The type of research used in this research is associative research with a quantitative approach. The population in this study were all consumers in the Kaju Marelan Coffee whose number could not be determined/unlimited. The sampling technique used was the accidental sampling technique with the Yamane formula so that the number of research samples was 100 respondents. Methods of data collection is done by means of questionnaires and interviews. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Based on the results obtained partially that the variables of product quality, service quality, location and price on consumer satisfaction Kaju Marelan Coffee. Simultaneously shows that product quality, service quality, location and price on customer satisfaction Kaju Marelan Coffee Room. The results of the Coefficient of Determination test obtained the Adjusted R square value of 0.682 (68.2%). This shows that the variables of product quality, service quality, location and price are able to explain customer satisfaction by 68.2%, while the remaining 31.8% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keyword:** *Product Quality, Service Quality, Location, Price, Consumer Satisfaction*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setia Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ruang Kopi Koju Marelan” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Srata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.

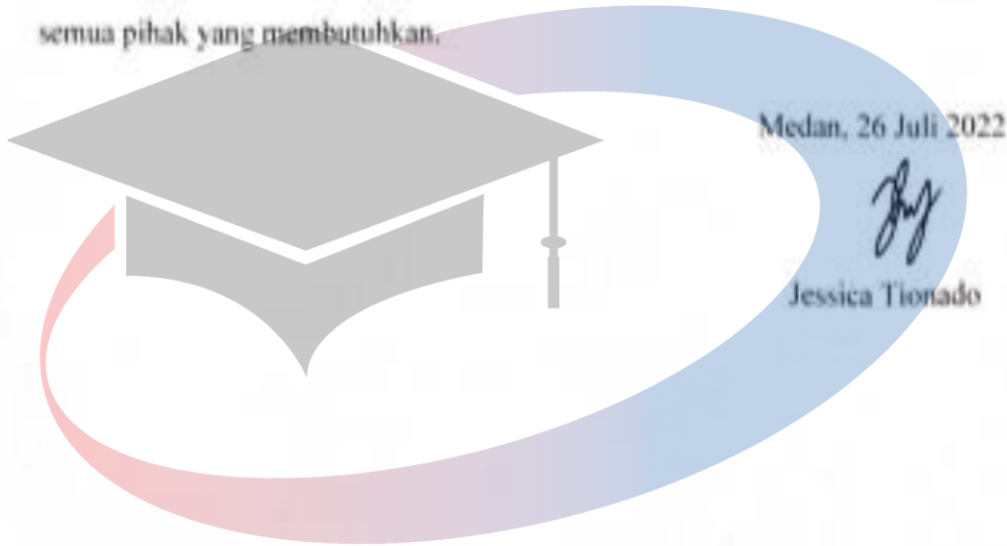
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Wakil Rektor III Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Miss Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu yang luar biasa kepada penulis.
7. Kepada Orang tua saya Bapak Tjong Ping Kong (Alm) dan Ibu Ng Kiaw Lien yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan perhatian yang tak terhingga serta abang dan adik penulis yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Owner dan para staff karyawan Ruang Kopi Koju Marelan yang telah memberikan izin dan membantu kemudahan untuk melakukan penelitian pada tugas akhir ini.

9. Seluruh responden atau konsumen Ruang Kopi Koju Marelan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



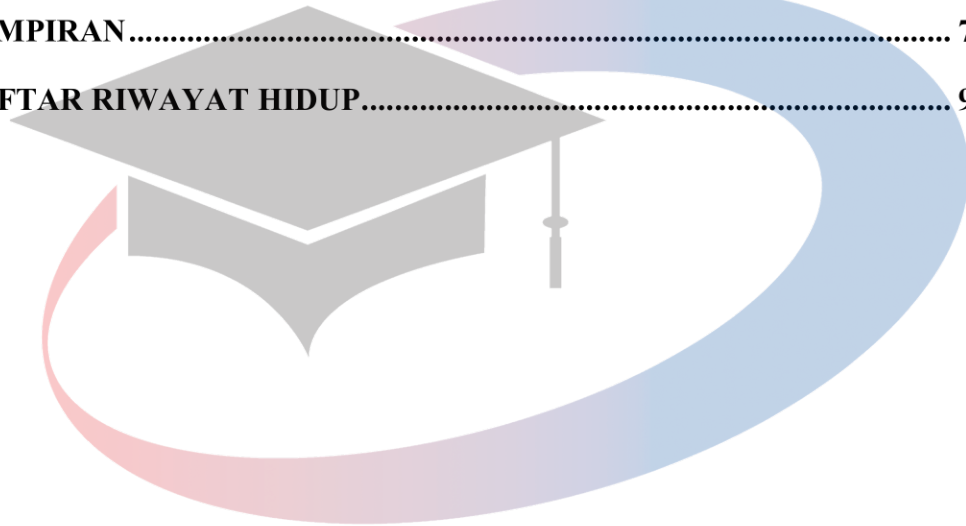
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Originalitas Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2 <i>Marketing Mix</i> .....	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen (Y).....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3.2 Faktor-faktor Mengukur Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.4 Kualitas Produk (X1).....	14

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	15
2.1.4.3 Indikator Kualitas Produk .....	15
2.1.4.4 Perspektif Kualitas Produk.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan (X2) .....	16
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.5.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Lokasi (X3) .....	19
2.1.6.1 Pengertian Lokasi .....	19
2.1.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lokasi.....	19
2.1.6.3 Indikator Lokasi.....	20
2.1.7 Harga (X4) .....	21
2.1.6.1 Pengertian Harga.....	21
2.1.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	22
2.1.6.3 Indikator Harga.....	23
2.1.6.4 Tujuan Penetapan Harga .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Konseptual .....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Populasi Dan Sampel .....	32

3.4 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Metode Analisis Data .....	36
3.7.1 Analisis Statistika Deskriptif.....	36
3.7.2 Pengujian Kualitas Data .....	37
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	37
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	39
3.8 Uji Koefisien Determinasi .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.2. Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner .....	44
4.1.3. Gambaran Umum Responden .....	45
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	61
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis .....	63
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.2.1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	65
4.2.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	66
4.2.3. Pengaruh kokasi terhadap kepuasan konsumen .....	67
4.2.4. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.....	68

4.2.5. Pengaruh kualitas produk, kualiasi pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>94</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kedai Kopi Modern di Medan Marelan .....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	36
Tabel 4.1 Pendistribusian Kuesioner .....	44
Tabel 4.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden X1 .....	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X2.....	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden X3.....	50
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden X4.....	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Y.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3) .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Harga (X4).....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas X1.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas X3.....	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas X4.....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas Shapiro-Wilk Dan Liliefors .....	60
Tabel 4.23 Hasil Uji Gletser.....	61

Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Bergnada .....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	63
Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan (Uji-F) .....	64
Tabel 4.27 Hasil Uji Determinasi .....	65



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



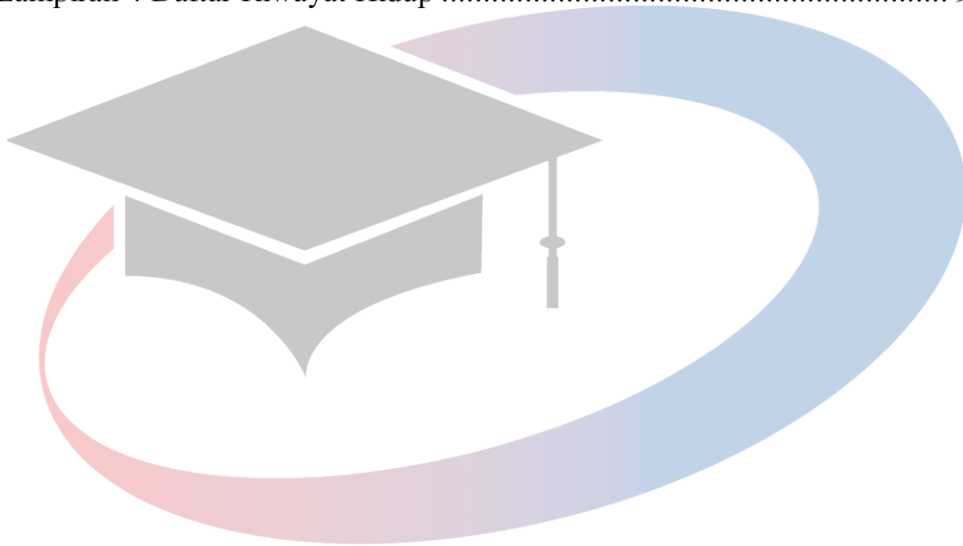
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada Ruang Kopi Koju Marelan.....	44
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.3 QQ-Plot Normalitas .....	59
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden .....	82
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS .....	85
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup .....	94



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL