

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

CINDY APRILITA SARI

15110038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2019



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

CINDY APRILITA SARI
15110038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2019



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Cindy Aprilita Sari

NPM : 15110038

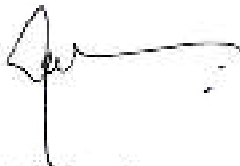
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
di *Rollas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya

Dosen Pembimbing,

Tanggal, 3 Juli 2019



(V. Ratna Inggawati S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tanggal, 3 Juli 2019



(Lilik Indrawati S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Kamis Tanggal 11 Bulan July Tahun 2019

Disusun oleh :

Nama Lengkap : Cindy Aprilita Sari

NPM : 15110038

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

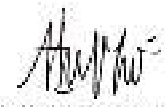
Tim Penguji

Nama :

1. Dr. Maria Widvastuti., M.M.



2. Thyophoida W.S.P. S.E., M.M.



3. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ditulis oleh **Cindy Aprilita Sari** dengan NPM, 15110038

Telah diuji pada tanggal 11 July 2019 dan dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji :



Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Thyophoida WSP, SE., MM.

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati, SE., MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Cindy Aprilita Sari

NPM : 15110038

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tempat / Tgl. Lahir : Surabaya, 18 April 1996

Alamat : Jl. Tambak Sari Selatan Gang 15 No. 6, Surabaya

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat dan atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika untuk mempublikasikan seluruh / sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pembimbing.

Surabaya, 11 July 2019

Hormat saya,


Cindy Aprilita Sari



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya** Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana manajemen (S.M) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusun laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya,
2. Thyophoida W.S.P S.E., M.M selaku Dosen Penguji dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Cendika Surabaya,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen Universitas Darma Cendika Surabaya,
4. V. Ratna Inggawati S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini,
5. Dr. Maria Widyastuti, M.M selaku dosen penguji Universitas Darma Cendika Surabaya,
6. Drs. Bruno Hami Pahar M.M selaku dosen wali Universitas Darma Cendika Surabaya,



7. Manager dan Team *Rollaass Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya yang telah bersedia memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian dan pengambilan data terkait dengan analisis yang penulis lakukan,
8. Bapak dan Ibu staff dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya,
9. Kedua orang tua saya dan kakak saya yang telah mendukung saya dan menyemangati untuk melakukan proses pengerjaan skripsi,
10. Kepada sahabat-sahabat saya Novianti, Anastasia, Wini, Jihan, Ni Made, Ervan, Viona, Devi, Vina, Alena, Maria Katarina, Richard, Calvin, Denni, Wemona, Devita, Maria Silvi, Magdalena, dan Lusia yang memberikan semangat agar tidak patah semangat untuk mengerjakan skripsi,
11. Teman-teman saya angkatan 2015 yang telah membantu dan menyemangati untuk melakukan pengerjaan skripsi,
12. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya saya ucapkan terima kasih juga.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti juga melainkan bagi para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 3 Juli 2019

Peneliti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.1.1.2 Dimensi Kualitas.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.3 Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	13



2.1.2.5	Membangun Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3	Lokasi.....	15
2.1.3.1	Pengertian Lokasi.....	15
2.1.3.2	Dimensi Lokasi.....	16
2.1.3.3	Penentuan Lokasi.....	16
2.1.3.4	Pemilihan Lokasi.....	17
2.1.4	Harga.....	17
2.1.4.1	Pengertian Harga.....	17
2.1.4.2	Dimensi Harga.....	18
2.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.1.4.4	Peranan Utama Harga	21
2.1.4.5	Metode Penetapan Harga.....	21
2.1.4.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	22
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.5.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2	Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26



2.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1.....	28
2.3.2 Penelitian Terdahulu 2.....	29
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3.....	30
2.4 Rerangka Pemikiran.....	32
2.5 Rerangka Konseptual.....	33
2.6 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Obyek Penelitian.....	35
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	35
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2.2 Sumber Data.....	36
3.3 Variabel Penelitian.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurnya.....	37
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1 Populasi.....	41
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Metode, Skala dan Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Metode Analisis Data.....	43
3.6.2 Skala Pengukuran Data.....	44

3.6.3 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.3.1 Uji Kualitas Data.....	45
3.6.3.1.1 Uji Validitas.....	45
3.6.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.6.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3.2.1 Uji Normalitas.....	47
3.6.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	47
3.6.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.6.3.3 Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	48
3.6.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.3.5 Uji Hipotesis.....	51
3.6.3.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Berdirinya Rollaass <i>Coffee and Tea</i>	52
4.1.2 Struktur Organisasi Rollaas <i>Coffee and Tea</i>	54
4.1.3 Visi dan Misi Rollaas <i>Coffee and Tea</i>	55
4.2 Deskripsi Hasil Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden.....	55
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	58
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60



4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.3.3 Uji Normalitas.....	63
4.3.4 Uji Multikolinearitas	64
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.3.8 Uji t.....	69
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Cafe di Sekitar Jalan Raya Kertajaya.....	2
Tabel 3.1	Daftar Skala Likert.....	44
Tabel 3.2	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Klasifikasi Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Tabel 4.4	Lokasi (X2).....	59
Tabel 4.5	Harga (X3).....	59
Tabel 4.6	Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas untuk Semua Indikator.....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas untuk Semua Variabel.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	64
Tabel 5.0	Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 5.1	Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	67
Tabel 5.2	Tabel Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	69
Tabel 5.3	Uji t.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rollaas <i>Coffee and Tea</i>	54
Gambar 4.2 P-P Plot Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X_1 terhadap Y.....	71
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X_2 terhadap Y.....	73
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X_3 Terhadap Y.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Tugas Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Tabel r
- Lampiran 5 : Tabel t
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Linier Berganda, Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 12 : Hasil Uji t



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA,SURABAYA

ABSTRAK

Perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) semakin hari tumbuh dengan pesat sehingga mempengaruhi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Pada negara berkembang seperti Indonesia sektor industri saat ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perekonomian Indonesia yang berkaitan dengan kegiatan usaha atau bisnis yang dijalankan oleh sebagai besar masyarakat Indonesia. Seiring berjalannya waktu perkembangan bisnis di Indonesia mengalami pertumbuhan sangat pesat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pengunjung di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang yang di ambil secara metode *purposive sampling* dengan kriteria usia 17 ke atas dan datang lebih dari 1 kali di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan versi SPSS 22 diperoleh hasil sebagai berikut hasil yang di peroleh dari hasil *Adjusted R Square* adalah 0,141 atau 14,1% sedangkan sisanya 85,9% yang dipengaruhi oleh variabel lain berarti hubungan antara kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan sangat rendah. Hasil analisis dari uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena $t_{hitung} (1,670) < t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikan 0,099 yang berarti karena $0,099 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, lokasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena $t_{hitung} (0,292) < t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikan 0,771 yang berarti karena $0,771 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya karena $t_{hitung} (2,125) >$ nilai $t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikan 0,037 yang berarti karena $0,037 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, Kepuasan Pelanggan.



EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA

ABSTRACT

The development of science and technology (Ilmu Knowledge and Technology) is growing rapidly so that it affects economic growth in Indonesia. In developing countries such as Indonesia, the industrial sector currently has a very important role in supporting the Indonesian economy that is related to business activities or businesses that are run by a large number of Indonesian people. Over time the development of business in Indonesia has experienced very rapid growth. This study aims to determine the effect of service quality (X1), location (X2), and price (X3) on customer satisfaction (Y) in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya.

The population in this study were customers or visitors in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya with a total sample of 75 people who were taken by purposive sampling method with criteria aged 17 and above and came more than once in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya

Based on the results of data processing with versi SPSS 22, the following results obtained from the results of Adjusted R Square are 0.141 or 14.1% while the remaining 85.9% which is influenced by other variables means the relationship between service quality (X1), location (X2), and the price (X3) of customer satisfaction (Y) is stated to be very low. The results of the analysis of the t test show that service quality (X1) has no effect on customer satisfaction (Y) in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya because $t_{count} (1,670) < t_{table} (1,993)$ with a significant level of 0.099 means because $0.099 > \alpha = 0.05$, location (X2) has no effect on customer satisfaction (Y) in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya because $t_{hitung} (0.292) < t_{table} (1,993)$ with a significant level of 0.771 which means because $0.771 > \alpha = 0,05$, price (X3) has a significant effect on customer satisfaction (Y) in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya because of $t_{count} (2.125) > t_{table} (1.993)$ with a significant level of 0.037 which means because of $0.037 < \alpha = 0.05$.

Keywords : Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction