

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOPI ROLAG
SURABAYA**



Oleh:

DIO NOVAN BAHARUDIN

NPM: 14.1.02.09438

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2018

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOPI ROLAG
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

DIO NOVAN BAHARUDIN

NPM: 14.1.02.09438

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOPI
ROLAG SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DIO NOVAN BAHARUDIN

NPM : 14.1.02.09438

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 03 November 2018

Susunan Tim Penguji :


Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dra. Tri Yuniati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.


Dr. Triyonowati, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **DIO NOVAN BAHARUDIN**

N.P.M : **14.1.02.09438**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT, DAN PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE KOPI ROLAG SURABAYA

Diajukan untuk diuji tanggal 03 November 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam sekripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (SIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 03 November 2018



DIO NOVAN BAHARUDIN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dio Novan Baharudin
NPM : 14.1.02.09438
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 November 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2(dua)/1(satu)
Alamat Rumah : Jalan Jemur Gayungan 1/116 Surabaya
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Siti Sahro
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Jemur Gayungan 1/116 Surabaya /
081233695544
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN. Ketintang IV/421 Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Baitussalam Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMK Kartika 1 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Dio Novan Baharudin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi inidengan judul **“PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE KOPI ROLAG SURABAYA”**. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran yang bermanfaat sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku Dosen Wali kelas SM-12 yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak Rahadi Yoga selaku pemilik Kafe Kopi Rolag Surabaya yang telah memberikan waktunya kepada saya untuk melakukan penelitian di Kafe Kopi Rolag Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi di STIESIA Surabaya.
7. Kedua Orang Tua dan keluarga besar tercinta yang tak henti-hentinya selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.
8. Terimakasih untuk sahabat-sahabat SMK saya yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Para sahabat-sahabat Aris Imam, Rizky Adika, Yoga Candra, Danyswara, Busthomi, Indra Ardianto, Alfian Galih, yang selalu menghibur dan mensupport penulis sehingga semuanya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
10. Seluruh teman-teman SM-12 STIESIA dan teman-teman kelas lainnya angkatan 2014 yang selama awal perkuliahan hingga kini saling bahu membahu untuk menyelesaikan kuliah dan skripsi.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini sehingga terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk

penyempurnaan penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca sehingga dapat menambah informasi dan wacana.

Surabaya, 24 September 2018

DIO NOVAN BAHARUDIN



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Produk.....	9
2.1.3 Harga.....	12
2.1.4 Tempat	18
2.1.5 Pelayanan.....	20
2.1.6 Kepuasan Konsumen	24
2.1.7 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Rerangka Pemikiran	29
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB 3: METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1 Variabel Penelitian.....	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	36

3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Metode Kuantitatif.....	38
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	41
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Karakteristik Responden.....	44
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.1.3 Hasil Analisis Data	54
4.1.4 Hasil Uji Kelayakan Model	63
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ..	66
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	67
4.2.3 Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen..	68
4.2.4 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
BAB 5: PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan	72
5.3 Saran.....	72
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Maping Penelitian Terdahulu	28
2 Hasil Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	44
3 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	45
4 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
5 Kelas Interval	48
6 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Produk	49
7 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Harga.....	50
8 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Tempat	51
9 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Pelayanan	52
10 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Kepuasan Konsumen.	53
11 Hasil Uji Validitas	55
12 Hasil Uji Reliabilitas	56
13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	57
14 Hasil Uji Normalitas	59
15 Hasil Uji Multikolinieritas	62
16 Hasil Uji F.....	63
17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
18 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	30
2 Grafik <i>P-P Plot Of Regresion Standardized Residual</i>	60
3 Grafik <i>Scatterplot</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner.....	78
2 Tabulasi Penelitian.....	81
3 Frekuensi Data	86
4 Uji Validitas dan Reliabilitas	93
5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98
6 Hasil Uji Asumsi Klasik Dan Uji Kelayakan Model	100

