

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *CHRONOS CAFE* DI SURABAYA**



**Oleh :**

**FARID RIZMAWARDI**

**NPM: 17.1.02.10812**

**PROGAM STUDI : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *CHRONOS CAFE* DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**FARID RIZMAWARDI**

**NPM: 17.1.02.10812**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CHRONOS CAFE DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**FARID RIZMAWARDI**

**NPM : 17.1.02.10812**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 05 Oktober 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

**2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

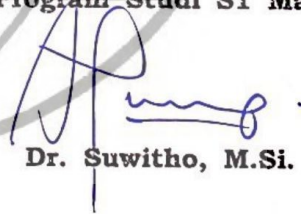
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**  


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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FARID RIZMAWARDI**

NPM : **17.1.02.10812**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGAN PADA *CHRONOS CAFE* DI SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 05 Oktober 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi 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 sebagai 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian 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 oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 05 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



**FARID RIZMAWARDI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Farid Rizmawardi  
NPM : 17.1.02.10812  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Januari 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak yang ke : 2 (Dua) dari 2 (Dua) bersaudara  
Alamat Rumah : Kenjeran 319 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Gatot Sudarto  
Alamat Rumah/Telepon : Kenjeran 319 Surabaya  
081232365471  
Pekerjaan/Jabatan : Wira Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Gading 1 Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Muhammadiyah 1 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Negeri 4 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. MenurPumpungan 30 Surabaya	I-VIII	2021	S1 Manajemen

### A. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja	Pangkat/Golongan	Tahun
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya,

**FARID RIZMAWARDI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan judul **“PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *CHRONOS CAFE* DI SURABAYA”**.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tidak luput dari bimbingan, pengarahan, bantuan, dan dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini, sehingga dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Dosen Wali kelas SM-1 yang telah memberikan arahan, bantuan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Dosen dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelajaran selama penulis menimba ilmu di bangku perkuliahan.
7. Kepada pemilik *Chronos Cafe* yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan riset dan telah membantu memberikan data untuk penelitian skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai, bapak Gatot Sudarto dan ibu Emi Rochaini Agus Tijah serta saudara laki-laki saya Luthfi T H, terimakasih atas segala dukungan, motivasi dan doa yang tiada hentinya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Kepada teman seperjuangan skripsi yang telah membantu serta memberikan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman terbaik saya yang sudah mau direpotkan dengan berbagai hal pertanyaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung penulis selama menjalani kuliah sampai terselesainya skripsi ini, saya sangat mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari adanya banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis

mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi yang dibuat sehingga dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi semua pihak. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 17 September 2021

Penulis

FARID RIZMAWARDI





## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI</u> .....	i
<u>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI</u> .....	ii
<u>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</u> .....	iii
<u>HALAMAN TIM PENGESAHAN PENGUJI</u> .....	iv
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u> .....	v
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u> .....	vi
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	vii
<u>DAFTAR ISI</u> .....	x
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xiv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	xv
<u>ABSTRAK</u> .....	xvi
<u>ABSTRACT</u> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 Teori Lokasi .....	11
2.1.2 Teori Kualitas Layanan.....	17
2.1.3 Teori Harga .....	27
2.1.4 Teori Kepuasan Pelanggan .....	33

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	41
2.3 Rerangka Konseptual .....	47
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	47
2.4.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian .....	51
3.1.1 Jenis Penelitian.....	51
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	51
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	52
3.2.2 Teknik Sampling .....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.3.1 Jenis Data .....	53
3.3.2 Sumber Data.....	54
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	55
3.4.1 Variabel.....	55
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	55
3.5 Teknik Analisis Data.....	58
3.5.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	58
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	58
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	60

3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	62
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	63
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	64
4.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	64
4.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	64
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	66
4.1.4 Hasil Statistik Inferensial.....	76
4.2 Pembahasan.....	86
4.2.1 Pembahasan Hasil Deskriptif.....	86
4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	88
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Keterbatasan.....	92
5.3 Saran .....	93
<u>JADWAL PENELITIAN.....</u>	<u>95</u>
DAFTAR PUSTAKA .....	96
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</u>	<u>100</u>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel.....	Halaman
1. Data Penjualan <i>Chronos Cafe</i> .....	4
2. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	44
3. Skala Likert.....	55
4. Hasil Uji Validitas.....	65
5. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
6. Karakteristik Jenis Kelamin.....	67
7. Karakteristik Pekerjaan .....	67
8. Karakteristik Usia .....	68
9. Kelas Interval .....	69
10. Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Lokasi .....	70
11. Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Layanan.....	72
12. Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Harga .....	74
13. Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	75
14. Hasil Regresi Linear Berganda .....	77
15. Hasil Uji Normalitas .....	79
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
17. Hasil Uji F.....	82
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
19. Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	85

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar .....	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	47
2. Uji Normalitas.....	79
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b> .....	<b>Halaman</b>
1. Kusioner .....	100
2. Tabulasi Data Penelitian .....	104
3. Hasil Karakteristik Responden.....	107
4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	110
5. Hasil Regresi Linear Berganda .....	115
6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	116
7. Uji Kelayakan Model.....	119
8. Uji Hipotesis .....	120
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	121
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	122
11. Surat Ijin Riset dari STIESIA .....	123
12. Surat Telah Melaksanakan Riset.....	124
13. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	125
14. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	126
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	127

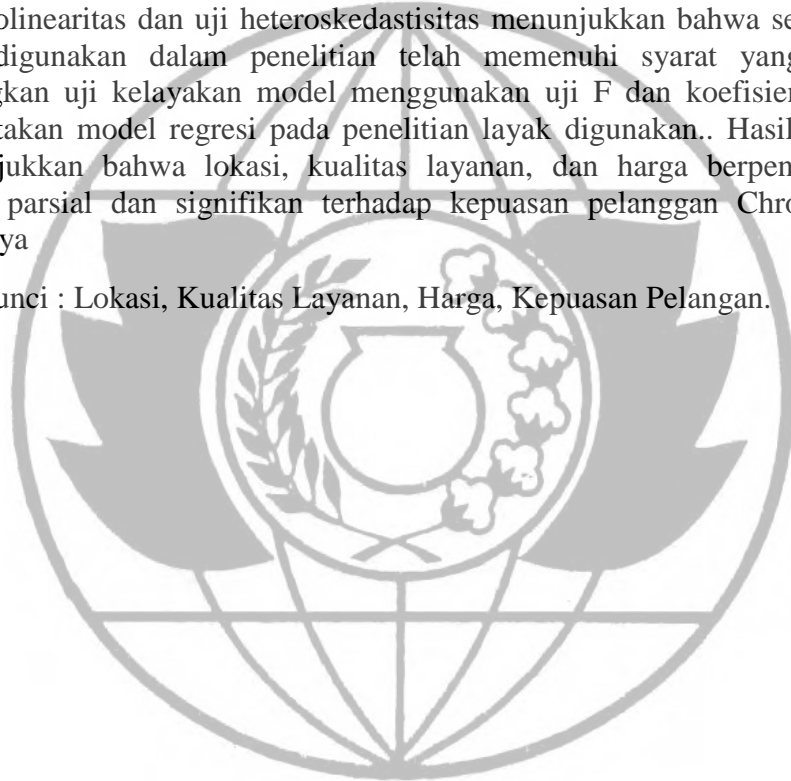
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lokasi, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Chronos Cafe di Surabaya.

Jenis penelitian ini merupakan jenis explanatory research dengan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung Chronos Cafe. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Non Probability Sampling* dengan model *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Jenis data bersumber dari data primer yang didapatkan dari penyebaran kuisioner. Dan menggunakan alat analisis regresi linear yang menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan, uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat yang ditentukan. Sedangkan uji kelayakan model menggunakan uji F dan koefisien determinasi menyatakan model regresi pada penelitian layak digunakan.. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa lokasi, kualitas layanan, dan harga berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chronos Cafe di Surabaya

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelangan.



## ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of location, service quality, and price on customers' satisfaction of Chronos Cafe in Surabaya.

The research was exploratory-quantitative research. Moreover, the population was all customers of Chronos Cafe in Surabaya. Furthermore, the data collection technique used accidental sampling with non-probability sampling as its sampling technique. In line with that, there were 98 respondents as the sample. While the data were primary, which were taken from respondents' questionnaires. Additionally, the data analysis technique used linear regression with SPSS 25.

The research result, from classical assumption test through normality, multicollinearity and heteroscedasticity test, showed that all variables within research had fulfilled the criteria given. Meanwhile, a proper model test which used the F-test and determination coefficient showed that the regression model was properly used. In addition, from hypothesis test results, it concluded that location, service quality, and price partially had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Chronos Cafe in Surabaya.

**Keywords:** Location, Service Quality, Price, Customers' Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

20/2021  
/19

M. Faiza, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia