

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP STK DI SURABAYA**



**Oleh :**

**FIDANIYAH UBAIDILLAH**

**NPM : 17.1.02.11148**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP STK DI SURABAYA**



**Oleh :**

**FIDANIYAH UBAIDILLAH**

**NPM : 17.1.02.11148**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP STK DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**FIDANIYAH UBAIDILLAH**

**NPM : 17.1.02.11148**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA WARKOP STK DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FIDANIYAH UBAIDILLAH**  
NPM: 17.1.02.11148

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 24 Juni 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.S.

2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

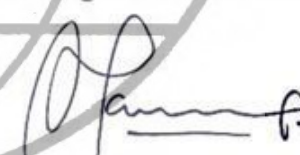
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FIDANIYAH UBAIDILLAH

N.P.M : 17.1.02.11148

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP STK DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Juni 2023 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, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Surabaya, 24 Juni 2023

Ya \_\_\_\_\_ ataan,



Fidaniyah Ubaidillah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama Lengkap : Fidaniyah Ubaidillah  
NPM : 17.1.02.11148  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Tempat/Tanggal lahir : Surabaya. 16 Juni 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (Pertama) / 1 (Pertama)  
Alamat Rumah : Jl. Pucang Anom Timur VI / 34, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Emmy Kustiyani, SE  
Alamat rumah/telepon : Jl. Pucang Anom Timur VI / 34, Surabaya  
Alamat kantor/telepon : Jl. Kalimas Baru Pos V No. 62D, Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Airlangga IV/201 Tahun 2011
2. Tamat SMP GIKI 2 SURABAYA Tahun 2014
3. Tamat SMAN 14 SURABAYA Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – XII	2017-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fidaniyah Ubaidillah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP STK DI SURABAYA”** dengan tepat waktu dan berjalan sesuai harapan. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi yang sangat membantu, meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya serta memberikan pengarahannya yang bermanfaat dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

5. Orang tua kandung saya Masrum dan Emmy Kustiyani yang selama ini tak putus mendoakan yang terbaik, selalu memberikan semangat dan mendukung saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun material.
6. Kepada saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
7. Untuk kerabat terdekat saya Dimas Mahendra dan Niken Aprilia yang selalu ada sejak awal penulisan skripsi ini dimulai sampai selesai, yang selalu mendukung, menasehati, dan mendoakan saya.
8. Dan semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Surabaya, 3 Maret 2023

Fidaniyah Ubaidillah

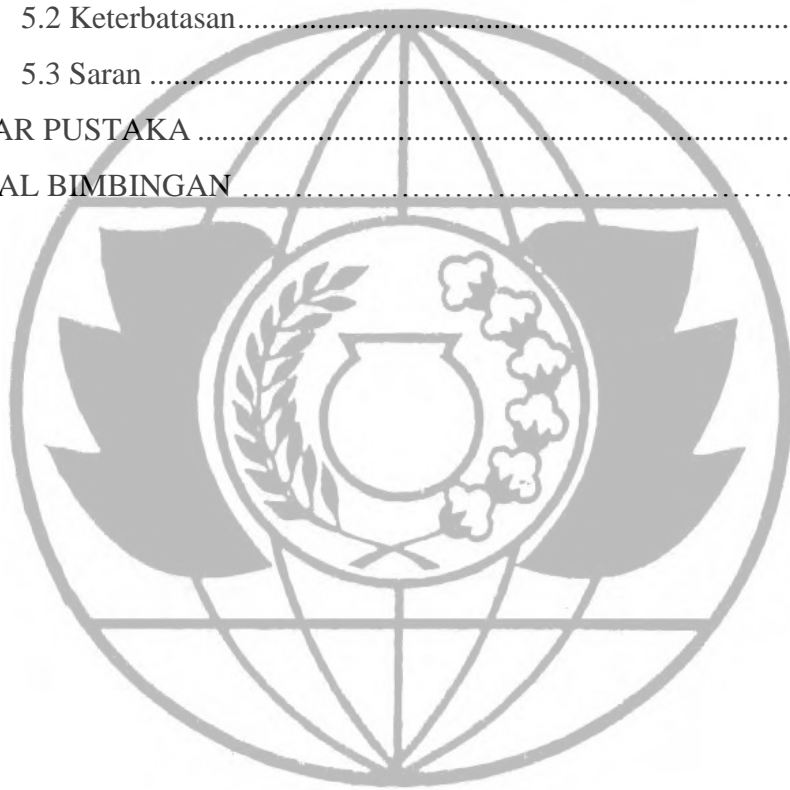


## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB 2 TINJUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Lokasi.....	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29

2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian .....	32
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian .....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Sumber Data .....	34
3.4 Prosedur Penggunaan Data .....	35
3.5 Pengukuran Variabel.....	35
3.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.6.1 Variabel.....	36
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Uji Instrument.....	38
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.4 Uji Kelayakan Model.....	43
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	44
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	45
4.1.1 Sejarah Warkop STK.....	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
4.2.3 Teknik Analisis Data .....	53
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.6 Uji Kelayakan Model.....	58
4.2.7 Uji Hipotesis .....	59

4.3 Pembahasan.....	60
4.3.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
4.3.2 Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	62
4.3.3 Lokasi Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>JADWAL BIMBINGAN .....</b>	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	25
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
5. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	49
6. Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	50
7. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi .....	51
8. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	52
9. Hasil Uji Validitas.....	53
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
12. Hasil Uji Normalitas .....	56
13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
14. Hasil Uji F.....	58
15. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	27
2. Grafik Uji Normalitas .....	56
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ).....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	71
2. Jawaban Responden. ....	75
3. Karakteristik Responden .....	84
4. Frekuensi Responden .....	85
5. Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas .....	89
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	93
7. Uji F .....	93
8. Uji Analisis Linear Regresi Berganda, Uji t, dan Uji Multikolinearitas... 94	
9. Uji Normalitas .....	94
10. Uji Heteroskedastisitas.....	95
11. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	96
12. Kartu Konsultasi Bimbingan.....	97
13. Surat Ijin Riset .....	98
14. Berita Acara .....	99
15. Surat Penerimaan Ijin Riset .....	100
16. Sertifikat WEBINAR .....	101
17. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	102