

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN NILAI YANG  
DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
RM PADANG PUTRI MINANG SURABAYA**



**Oleh:**

**PEDRO OKTA ZABIOLA**

**NPM : 17.1.02.11140**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN NILAI YANG  
DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
RM PADANG PUTRI MINANG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**PEDRO OKTA ZABIOLA**

**NPM : 17.1.02.11140**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN NILAI  
YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN RM PADANG PUTRI MINANG SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**PEDRO OKTA ZABIOLA**

**NPM: 17.1.02.11140**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 01 April 2023

Susunan Tim Penguji :

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

**Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

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

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



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

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **PEDRO OKTA ZABIOLA**

NPM : **17.1.02.11140**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM PADANG PUTRI MINANG SURABAYA”.**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 1 April 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, 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 ini. Bila kemudian hari 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 (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 1 April 2023



**PEDRO OKTA ZABIOLA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Pedro Okta Zabiola  
NPM : 1710211140  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 07-Oktober-1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 3(Tiga) / 1(Pertama)  
Alamat Rumah : Jl. Jagir Sidomukti V No. 17  
  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Usnilawati  
Alamat Rumah : Jl. Jagir Sidomukti V No.17  
  
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Margorejo 1 Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPN 13 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA 17 AGUSTUS Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XII	2017-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**PEDRO OKTA ZABIOLA**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM PADANG PUTRI MINANG SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih 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. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk ciftas akademika.
4. Bapak Pemilik dan Staff RM Padang Putri Minang , yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Orang tua saya dan saudara-saudara saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Untuk semua teman teman tercinta saya, terimakasih untuk dukungan dan perjuangan sama sama selama diperkuliah ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 1 April 2023

**PEDRO OKTA ZABIOLA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3 Kualitas Produk .....	16
2.1.4 Lokasi.....	18
2.1.5 Nilai Yang Dirasakan Pelanggan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Rerangka Konseptual.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30



3.3.1	Jenis Data .....	30
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4.1	Variabel.....	31
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1	Uji Instrumen .....	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	37
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	38
<b>BAB 4</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	45
4.1.4	Uji Instrumen .....	50
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.1.7	Uji Kelayakan Model .....	56
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.2	Pembahasan.....	58
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1	Simpulan .....	63
5.2	Keterbatasan.....	63
5.3	Saran .....	64
	JADWAL PENELITIAN .....	65
	DAFTAR PUSTAKA .....	66
	LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Rating Shopee Food RM Padang Putri Minang Mei-Agustus 2022 .....	1
2 Penelitian Terdahulu .....	23
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	44
8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	47
10 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi .....	48
11 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Yang Dirasakan Pelanggan.....	49
12 Hasil Uji Validitas .....	51
13 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
14 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
15 Hasil Uji Normalitas .....	52
16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
19 Hasil Uji F.....	56
20 Hasil Koefisien Determinasi .....	56
21 Hasil Uji t.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	26



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	69
2 Tabulasi .....	74
3 Hasil Output SPPS .....	77

