

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CAFE LAVENDER SURABAYA**



**Oleh:**

**HERLINA AYU NOVIA**

**NPM: 21.1.02.80262**

**Program Studi: Manajemen**

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

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CAFE LAVENDER SURABAYA**



**Oleh:**

**HERLINA AYU NOVIA**

**NPM: 21.1.02.80262**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CAFE LAVENDER SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konstentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**HERLINA AYU NOVIA**

**NPM: 21.1.02.80262**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CAFÉ LEVENDER SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**HERLINA AYU NOVIA**

**NPM: 21.1.02.80262**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 21 Juni 2025

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.**

**Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.  
2. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**



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



**Ketua STIESIA**

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

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **HERLINA AYU NOVIA**

NPM : **21.1.02.80262**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE  
LAVENDER SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Juni 2025 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 peneliti lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada peneliti aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik secara sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Herlina Ayu Novia

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Herlina Ayu Novia  
NPM : 2110280262  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 November 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 / 4  
Alamat Rumah : Jl. Sepat Lidah Kulon 1 No. 622b  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Herman Suisdianto  
Alamat Rumah : Jl. Sepat Lidah Kulon 1 No. 622b  
Pekerjaan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tegalsari 1/321 Surabaya Tahun 2014
2. Tamat SMP di SMP Praja Mukti Surabaya Tahun 2017
3. Tamat SMA di SMA Giki 2 Surabaya Tahun 2020
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VIII	2021-2025	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Herlina Ayu Novia**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, tak lupa sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Lavender Surabaya” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tidak akan selesai dengan baik apabila tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing
4. Ibu Dian Ratnasari Yahya, S.E.,M.SM, selaku Dosen Wali Kelas SM6
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Ibu dan Ayah saya yang memberikan dukungan dan doa selama proses penyusunan skripsi.
7. Saudara saya yang membantu memberikan support baik dalam bentuk doa maupun materi tentang kebutuhan barang dalam proses penyusunan skripsi.
8. Dwi Putra Ardiansyah, seorang lelaki yang memberikan dukungan dan bantuan baik dalam bentuk tenaga, materi, dan waktu.

## DAFTAR ISI

Halaman

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 .....	viii
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.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	11
1.4.2 Kontribusi Teoritis .....	11
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Teoritis.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1.2 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.2 Kualitas Produk.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15

2.1.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk ...	16
2.1.2.3	Indikator Kualitas Produk.....	18
2.1.3	Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.4	Lokasi .....	20
2.1.4.1	Pengertian Lokasi.....	20
2.1.4.2	Indikator Lokasi.....	21
2.1.5	Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.5.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3.	Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual .....	26
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	27
2.4.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.1.1	Jenis Penelitian.....	30
3.1.2	Gambaran Populasi (Objek) Penelitian .....	31
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1	Jenis Data.....	33
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1	Variabel .....	34
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
1.	Variabel Independen .....	35
a.	Kualitas Produk (Kpr).....	35
b.	Kualitas Pelayanan (Kply) .....	36

c. Lokasi (L).....	37
2. Kepuasan Konsumen (KK).....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.5.2 Uji Instrument .....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	41
1. Uji Normalitas.....	41
2. Uji Multikolinearitas .....	43
3. Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	44
1. Uji F .....	45
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
3.5.6 Uji Statistik t .....	46
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
a. Profil dan Sejarah Cafe Lavender Surabaya .....	47
b. Visi .....	47
c. Misi.....	47
4.1.2 Deskriptif Responden .....	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	50
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
1. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	51
2. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	52
3. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Lokasi .....	53

4. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
4.2. Hasil Uji Instrumen .....	55
4.2.1 Uji Instrumen Data .....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas .....	56
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas .....	61
2. Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.2.4 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	63
1. Uji F .....	63
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
4.2.5 Uji Statistik t .....	65
1. Uji Statistik t.....	65
4.3. Pembahasan .....	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.	67
4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Keterbatasan.....	69
5.3. Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Pembeli Cafe Lavender Surabaya Bulan Mei – Oktober 2024.....	5
2. Rekap Tanggapan Kepuasan Konsumen Cafe Lavender Surabaya Tahun 2024.....	6
3. Penelitian Terdahulu .....	23
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	50
7. Kelas Interval.....	51
8. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk.....	51
9. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan .....	52
10. Tanggapan Responden terhadap Lokasi .....	53
11. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
12. Hasil Uji Validitas .....	56
13. Hasil Uji Reliabilitas .....	57
14. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
15. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	61
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
17. Hasil Uji F.....	64
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
19. Hasil Uji t.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	26
2. Grafik Uji Normalitas (P-Plot).....	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	77
2. Tabulasi Data .....	81
3. Hasil Output SPSS .....	83
4. Tanggapan Responden.....	84
5. Hasil Analisis Data.....	92
6. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	101
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	102
8. Surat Izin Riset.....	104
9. Surat Balasan Izin Riset.....	105
10. Sertifikat Hasil Seminar.....	106
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	107
12. Hasil Plagiasi .....	108
13. Berita Acara Skripsi .....	110