

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION AND PRICE ON
CAFE CONSUMER SATISFACTION IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

BAGUS DIONYZAR HILAL AKBAR

20200430133

PROGRAM STUDI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSTAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION AND PRICE ON
CAFE CONSUMER SATISFACTION IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh:

BAGUS DIONYZAR HILAL AKBAR
20200430133

PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Bagus Dionyzar Hilal Akbar

NIM : 20200430133

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Di Yogyakarta”** merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan skripsi tersebut. Adapun kutipan-kutipan yang ada didalam penyusunan skripsi ini telah saya catumkan sumber pengutipannya didalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 4 Maret 2024

A yellow postage stamp with a value of 10,000 Indonesian Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METRO', and 'TEMPER'. A black ink signature is written over the stamp.

Bagus Dionyzar Hilal Akbar

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۗ

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan, kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yogyakarta” dengan lancar.

Dalam melakukan penelitian, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga saya ayah, bunda dan kedua adik saya yang selalu memberikan saya do'a dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan mengenai penelitian yang saya susun sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
3. Ibu Dyah Titis Kusuma Wardani, S.E., MDEC., Ph.D. selaku dosen seminar proposal saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan proposal penelitian saya.
4. Seluruh dosen dan staf program studi ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Seluruh teman-teman yang membantu saya terkait ide dan gagasan terkait penelitian ini.

6. Kepada diri saya sendiri, Bagus Dionyzar Hilal Akbar yang telah berjuang tanpa kenal kata menyerah dan selalu sabar serta ikhlas dalam menghadapi cobaan yang menimpa dalam menyelesaikan penelitian.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	22
D. Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	25
B. Jenis Data.....	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Operasional Variabel Penelitian.....	27
F. Uji Kualitas Instrumen.....	32
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian	37
B. Karakteristik Responden.....	41

C. Uji Kualitas Instrumen Data	46
D. Analisis Data.....	55
E. Hasil Penelitian	60
F. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	24
Gambar 4. 1.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	27
Tabel 4. 1	38
Tabel 4. 2	40
Tabel 4. 3	41
Tabel 4. 4	42
Tabel 4. 5	43
Tabel 4. 6	43
Tabel 4. 7	44
Tabel 4. 8	45
Tabel 4. 9	47
Tabel 4. 10	48
Tabel 4. 11	49
Tabel 4. 12	50
Tabel 4. 13	51
Tabel 4. 14	52
Tabel 4. 15	54
Tabel 4. 16	55
Tabel 4. 17	57
Tabel 4. 18	58
Tabel 4. 19	59
Tabel 4. 20	60
Tabel 4. 21	62

Tabel 4. 22	63
Tabel 4. 23	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	75
LAMPIRAN 2.....	77
LAMPIRAN 3.....	81
LAMPIRAN 4.....	84
LAMPIRAN 5.....	88
LAMPIRAN 6.....	89
LAMPIRAN 7.....	91