

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada *Café 1912* Yogyakarta)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION,
AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER
SATISFACTION***

(Study on Café 1912 in Yogyakarta)



Oleh:

YOGI SATYA AMANDA

20130410350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

November 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada *Café 1912* Yogyakarta)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION,
AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER
SATISFACTION***

(Study on Café 1912 in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

YOGI SATYA AMANDA

20130410350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
November 2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yogi Satya Amanda

Nomor Mahasiswa : 20130410350

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada *Café* 1912 Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah publikasikan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sejauh yang saya ketahui tidak pula terdapat pendapat atau karya yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali untuk yang telah disebutkan sebagai acuan dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini ternyata diketahui terdapat klaim pendapat atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain maka saya tidak keberatan jika karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 November 2020



Yogi Satya Amanda

Motto

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(QS. Al Mujadalah : 11)

"Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya dan laksanakanlah urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok".

(HR. Ibnu Asakir)

"Tidaklah suatu kegalauan, kesedihan, kebimbangan, kekalutan yang menimpa seorang mukmin atau bahkan tertusuk duri sekalipun, melainkan karenanya Allah akan menggugurkan dosa-dosanya".

(HR Bukhari dan Muslim)

"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan".

(HR Tirmidzi)

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta, Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum. Harta bisa berkurang karena penggunaan, sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”.

(Ali Bin Abi Talib)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia yang tak terhingga kepada saya. Dengan ungkapan rasa yang sangat bahagia, ku persembahkan skripsi ini kepada:

Almarhum Papa terkasih Zainal Abidin dan Mama tercinta Fatmawasol yang mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang.

Terimakasih atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan. Rangkaian kata demi kata ini tidak akan bisa menggambarkan besarnya cinta dan kasih sayang yang telah Papa dan Mama berikan hingga saat ini.

Saudara Joko Apridinoto, Wido Malaputra, Ahlul Zikri, dan saudari Rose Sri Rahmayana nan kandung yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam segala urusanku, termasuk dalam proses masa studi perkuliahan yang aku jalani.

Teman terbaik Nunu Nurul Khotimah yang selalu memberikan *support* dan saran selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

Teman-teman angkatan 2013 yang selalu memberikan dorongan dan informasi yang penting dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi tempat bagiku untuk menimba ilmu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Café 1912 Yogyakarta)". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rizal Yaya, SE., M.Sc., PhD., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi ijin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang selalu memberikan bantuan untuk setiap permasalahan yang aku hadapi selama masa perkuliahan.
3. Dr. E Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan terhadap tugas akhir yang aku kerjakan.
4. Dyah Ayu Novita Sari, S.E. selaku Kepala Tata Usaha FEB UMY yang telah arahan dalam semua urusan pendaftaran.

5. Meika Kurnia Puji RDA, S.E., M.Si., Ph.D selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Kemahasiswaan FEB UMY yang telah memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Siti Dyah Handayani, MM. selaku anggota tim penguji skripsi yang telah memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian tugas akhir.
7. Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA selaku anggota tim penguji skripsi yang telah memberikan saran dalam penyelesaian tugas akhir.
8. Nunu Nurul Khotimah selaku mentor yang selalu memberikan dukungan dan saran selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
9. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi tempat bagiku untuk menimba ilmu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Khususnya rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis

Penulis menyadari tiada gading yang tak retak, manusia adalah makhluk yang tidak sempurna. Tentunya masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis yang terkait dengan topik ini.

Yogyakarta, 23 November 2020
Penulis,

Yogi Satya Amanda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Determinasi Kualitas Pelayanan	12
3. Lokasi	16

4.	Persepsi Harga	19
5.	Tujuan Penetapan Harga	20
6.	Kepuasan Konsumen	21
7.	Manfaat kepuasan konsumen	28
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	29
C.	Hipotesis	32
D.	Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
A.	Objek dan Subjek Penelitian	37
B.	Jenis Data	37
C.	Teknik Pengambilan Sampel	37
D.	Teknik Pengumpulan Data	38
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
1.	Variabel Independen	39
2.	Variabel Dependen	42
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
G.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	44
2.	Uji Hipotesis	44
3.	Koefisien Determinasi <i>Adjust R Square</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	47
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	52
1.	Uji Validitas	53
2.	Uji Reliabilitas	56

C. Hasil Penelitian	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Analisis Regresi Lienar Berganda	63
3. Uji Hipotesis (Uji Statistik)	65
D. Pembahasan (Interpretasi).....	69
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	72
A. Simpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	72
C. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Jumlah Restoran dan Rumah Makan di D.I Yogyakarta	6
Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	48
Kategori Jenis Kelamin.....	49
Kategori Umur Responden.....	49
Semester kuliah (mahasiswa).....	50
Tingkat Penghasilan Perbulan Responden.....	51
Jumlah Kunjungan Ke Café 1912	52
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Hasil Pengujian Validitas Lokasi.....	54
Hasil Pengujian Validitas Harga.....	55
Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen.....	56
Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Kategori Nilai Rata-Rata	58
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	58
Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	60
Tanggapan Responden Mengenai Harga	61
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	62
Hasil Analisis Regresi Linear	63
Hasil Uji F.....	65
Hasil Uji T.....	67
Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Model Penelitian	37
------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. ANGKET PENELITIAN

LAMPIRAN 2. UJI VALIDITAS

LAMPIRAN 3. UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN 4. REGRESI LINEAR