

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Cargloss *Café* Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :
FERINDRA FIQRI KRISNAWAN
1502010132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Cargloss Café Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :
FERINDRA FIQRI KRISNAWAN
1502010132

**Diterima dan disetujui oleh :
Pembimbing**



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
NIK. 2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ferindra Fiqri Krisnawan
NIM : 1502010132
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Cargloss *Café* Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si

Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 04 Agustus 2020

(*SA*)
(*Arini*)
(*Fatmah*)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. Nafati Tubastuvi
Dr. Nafati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferindra Fiqri Krisnawan
NIM : 1502010132
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya **saya** dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan **benar** serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 04 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



FERINDRA FIQRI KRISNAWAN
1502010132

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferindra Fiqri Krisnawan
NIM : 1502010132
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Cargloss Café Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

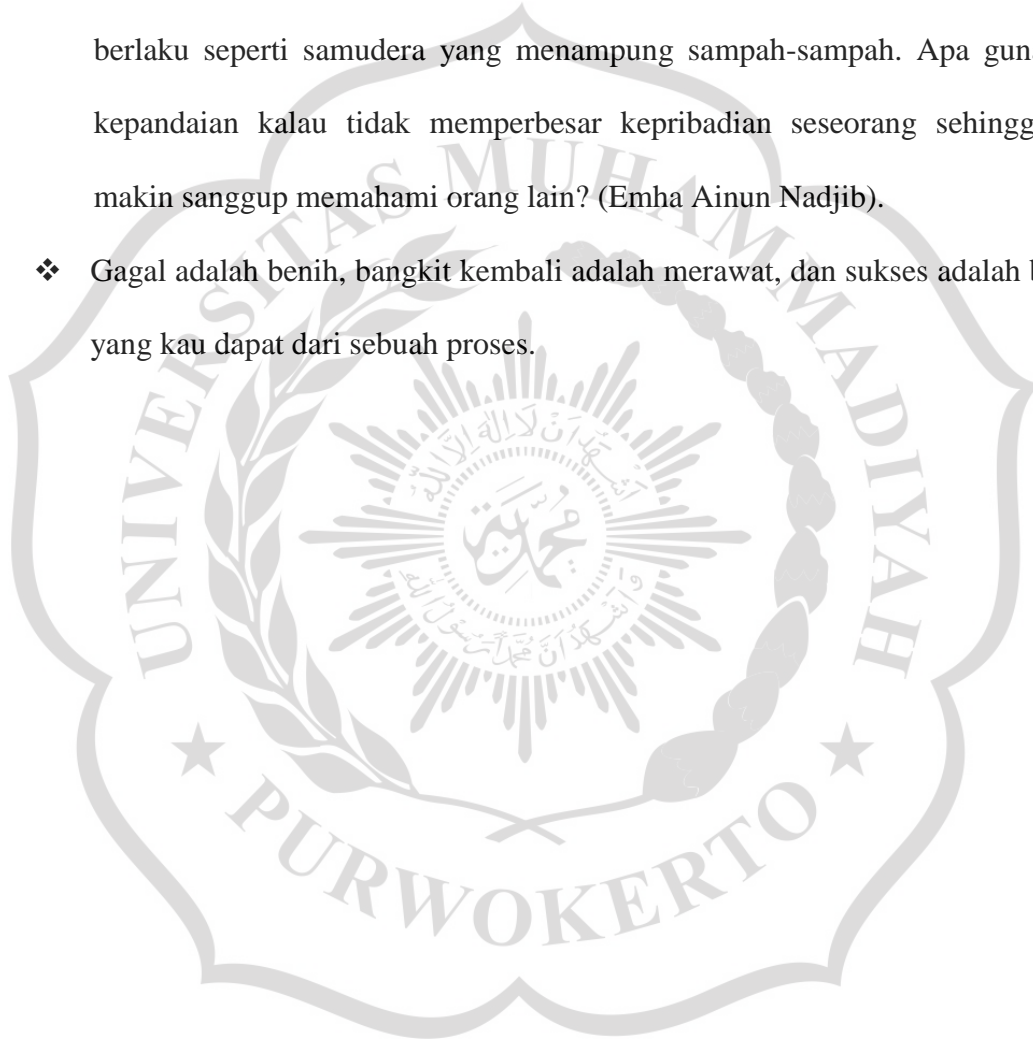
Pada Tanggal : 04 Agustus 2020

Yang menyatakan,

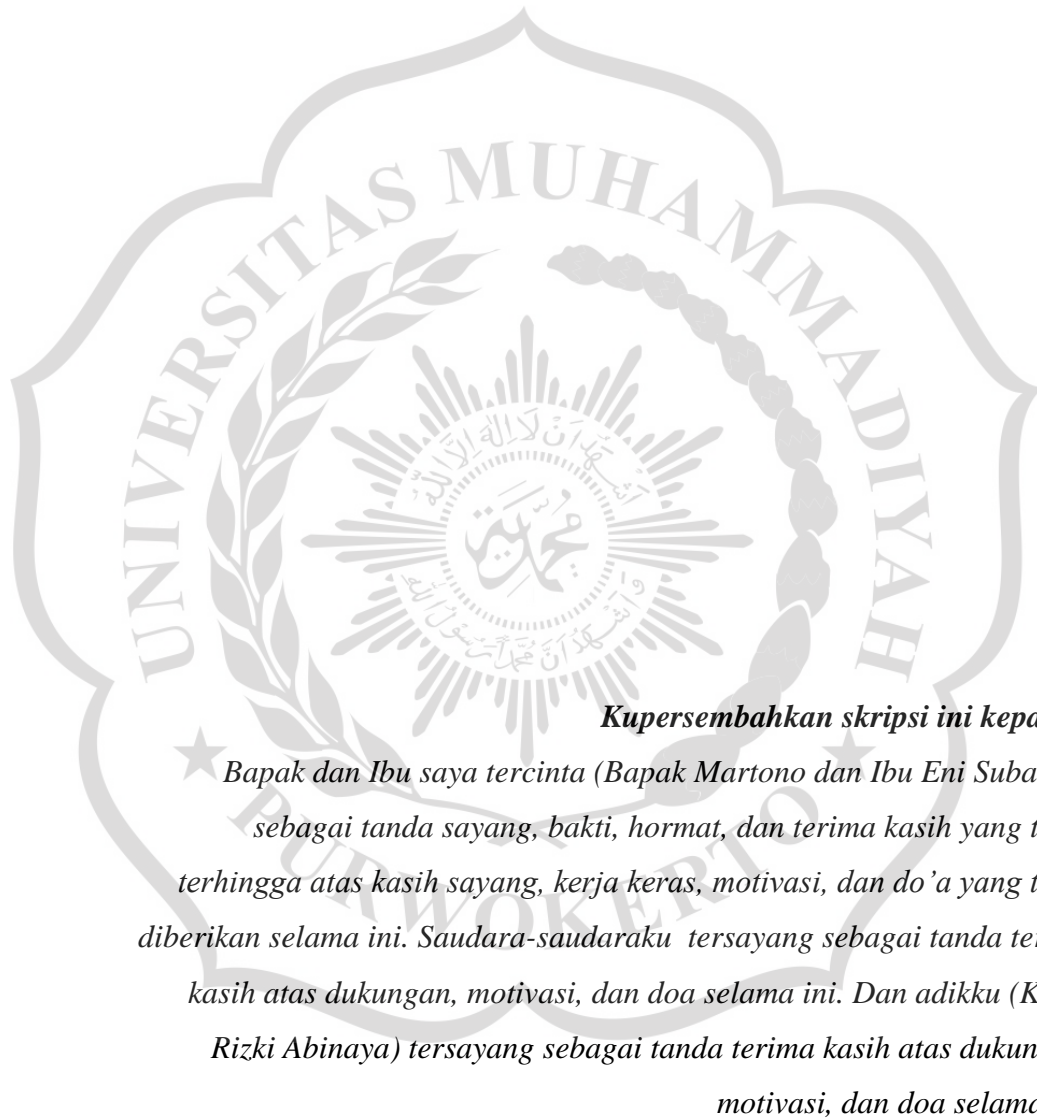

Ferindra Fiqri Krisnawan

MOTTO

- ❖ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al-Baqarah: 286).
- ❖ Apa gunanya ilmu kalau tidak memperluas jiwa seseorang sehingga ia berlaku seperti samudera yang menampung sampah-sampah. Apa gunanya kepandaian kalau tidak memperbesar kepribadian seseorang sehingga ia makin sanggup memahami orang lain? (Emha Ainun Nadjib).
- ❖ Gagal adalah benih, bangkit kembali adalah merawat, dan sukses adalah buah yang kau dapat dari sebuah proses.



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibu saya tercinta (Bapak Martono dan Ibu Eni Subagyo) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan do'a yang telah diberikan selama ini. Saudara-saudaraku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini. Dan adikku (Kevin Rizki Abinaya) tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajmeen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Untuk kedua orang tua Bapak Martono dan Ibu Eni Subagyo. Adiku Kevin Rizki Abinaya dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

7. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral mapupun materiil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat dekat dan pejuang skripsi, Ita Sulistya, Ganang, Rhapsody, Diki, Ari, Aldi, Lisa dan teman-teman lain terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, do'a dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas C angkatan 2015. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam meyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 04 Agustus 2020

Penulis

Ferindra Fiqri Krisnawan

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Cargloss *Café* Purwokerto)**

Oleh :

Ferindra Fiqri Krisnawan¹
(Email : ferry.fiqri2341@gmail.com)

Tri Septin Muji Rahayu²
(Email : septinharyanto@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Cargloss *Café* Purwokerto. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang sudah berkunjung minimal dua kali dan mengonsumsi produk Cargloss *Café* dan resto. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 92 sampel dengan beberapa kriteria yang telah disyaratkan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis regresi menunjukkan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY,
AND LOCATION OF CONSUMER SATISFACTION
(Study at Cargloss Café Purwokerto)***

By:

Ferindra Fiqri Krisnawan¹
(Email: *ferry.fiqri2341@gmail.com*)

Tri Septin Muji Rahayu²
(Email: *septinharyanto@gmail.com*)

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of product quality, service quality, and location partially and simultaneously on Cargloss Café Purwokerto consumer satisfaction. The study population is consumers who have visited at least twice and consume Cargloss Café products and restaurants. The sampling method used was purposive sampling with a total of 92 samples with some required criteria. Data collection using a questionnaire. The results of regression analysis show that product quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction, service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction, location partially has a significant positive effect on customer satisfaction, simultaneously product quality, service quality, and location have an effect on customer satisfaction .

Keywords: product quality, service quality, location and customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Produk.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Lokasi.....	17
4. Kepuasan Konsumen.....	19
B. Hasil Penelitian Tedahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
1. Hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	24

2.	Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	24
3.	Hubungan lokasi terhadap kepuasan konsumen	25
D.	Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Jenis Penelitian	27
B.	Populasi dan Sampel.....	27
1.	Populasi	27
2.	Sampel	28
C.	Metode Pengumpulan Data	29
D.	Variabel Penelitian	30
1.	Variabel Dependen (Terikat)	30
2.	Variabel Independen (Bebas)	31
E.	Definisi Operasional dan Pengaruh Variabel	31
F.	Metode Analisis Data	32
1.	Uji Instrumen Penelitian	32
2.	Uji Asumsi Klasik	33
3.	Uji Regresi	36
4.	Uji Kecocokan Model.....	37
5.	Uji t.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A.	Gambaran Umum Cargloss <i>Café</i>	43
B.	Pengumpulan Data.....	44
1.	<i>Response Rate</i>	44
2.	Karakteristik Responden.....	45
C.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
D.	Uji Instrumen Data	50
1.	Uji Validitas.....	50
2.	Uji Reliabilitas	52
E.	Uji Asumsi Klasik	52
1.	Uji Normalitas	52
2.	Uji Multikolinieritas	53

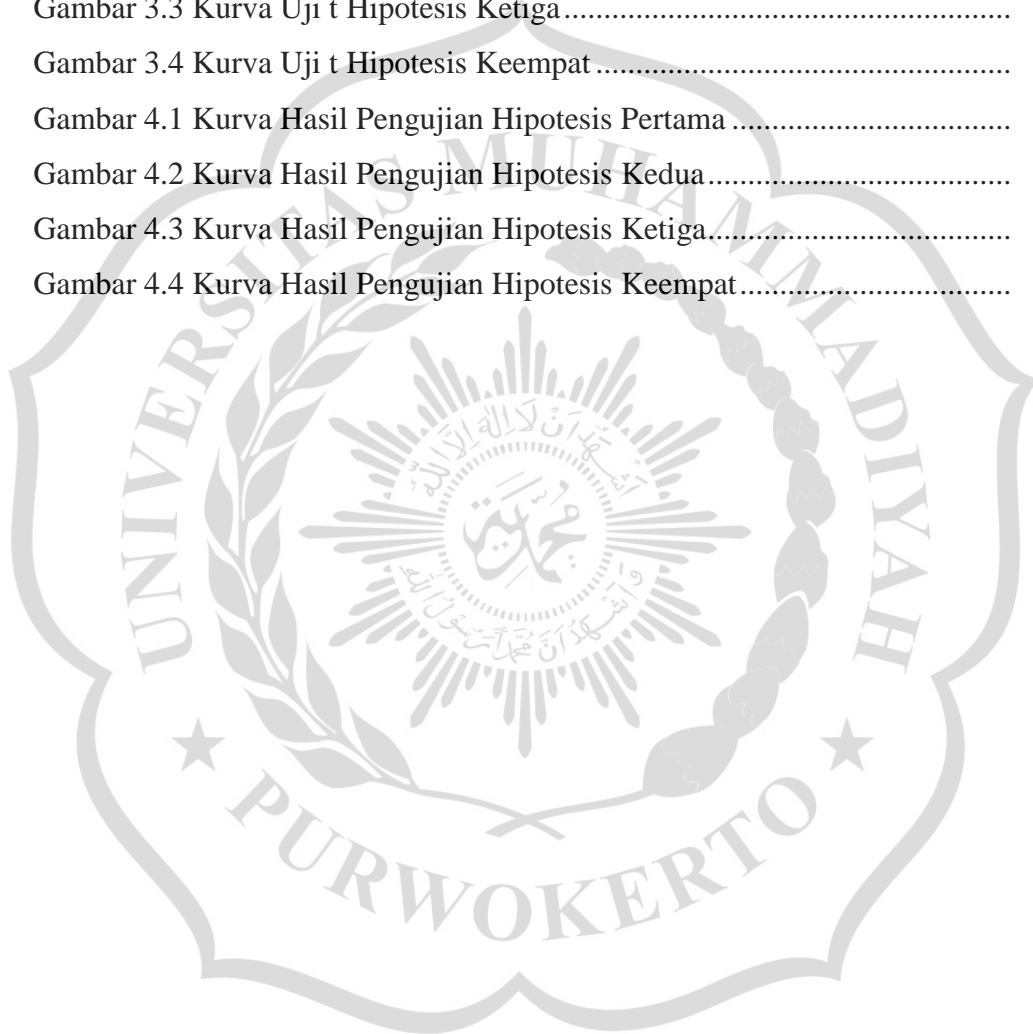
3. Uji Heteroskedastisitas	54
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
G. Uji Kecocokan Model.....	57
1. Uji Determinasi (R^2).....	57
2. Uji F (Simultan).....	58
H. Uji t (Parsial)	59
1. Uji Hipotesis Kedua	59
2. Uji Hipotesis Ketiga	60
3. Uji Hipotesis Keempat	60
I. Pembahasan	62
1. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.	62
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .	63
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	31
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	44
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Lokasi	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.14 Hasil Analisis regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji F	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gamber Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	39
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	40
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	41
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	42
Gambar 4.1 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	59
Gambar 4.2 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	59
Gambar 4.3 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	60
Gambar 4.4 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	76
Lampiran 2. Data Responden.....	81
Lampiran 3. Data Hasil Jawaban Responden.....	84
Lampiran 4. Data Input	96
Lampiran 5. Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner.....	99
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	105
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 8. Hasil Uji Kecocokan Model.....	110
Lampiran 9. Hasil Uji t (Parsial).....	110
Lampiran 10. R Tabel	111
Lampiran 10. T Tabel.....	115
Lampiran 11. F Tabel	117