

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI PEMASARAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRENOMINA
COFFE SHOP SEBANI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Diajukan oleh :

AMIRUL IZZUL HAQ

NPM 1961201002706



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : AMIRUL IZZUL HAQ
Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002706
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trenomina Coffe Shop Seban Kota Pasuruan.

Pasuruan, 25 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

(Dra. Sri Hastari, M.M)

Dosen Pembimbing II

(M. Tahajjudi Ghifary, S.AB., M.PSDM)


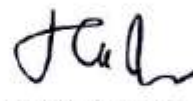

Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, M.M)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 25 Juli 2023

TIM PENGUJI :

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Vita Fibriyani, S.Si, M.Si | 1. Ketua  |
| 2. Dra. Sri Hastari, M.M | 2. Sekretaris  |
| 3. M. Tahajjudi Ghifary, S.AB, M.PSDM | 3. Anggota  |

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningih, M.M)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amirul Izzul Haq

NPM : 1961201002706

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trenomina Coffee Shop Sebani Kota Pasuruan ” adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Saya bertanggung jawab secara mandiri, tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 25 Juli 2023

Yang Membuat,



Amirul Izzul Haq

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amirul Izzul Haq

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002706

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat Tinggal Lahir : Pasuruan, 25 September 2000

Alamat : Jl. Letjen Sutoyo No. 41 RT 5 / RW 2 Kelurahan
Mandaranrejo Kecamatan Panggungrejo Kota
Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Musta'in Hamid
(Ibu) : Laila Nur Habiba

Riwayat Pendidikan : - MIN Mandaranrejo I Kota Pasuruan 2013
- SMP Islam Darul Karomah 2016
- SMA Zainul Hasan 1 Genggong Pajajaran
Kabupaten Probolinggo 2019
- Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan Tahun 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَمَكَرُوا وَمَكَرَ اللَّهُ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَاكِرِينَ

“ Dan mereka (orang-orang kafir) membuat tipu daya, maka Allah pun membalas tipu daya. Dan Allah sebaik-baik pembalas tipu daya. ”

(Ali Imron : 54)

أَخْلَاقُهُ وَصِفَاتُهُ سُبْحَانَ مَنْ سَوَّاهُ

“ Akhlaknya (Muhammad) Dan Sifatnya (Muhammad), Maha Suci Allah Bagi Dia Yang Menciptakannya ”

(Maher Zain)

كل المعاهد معهدى وكل المشيخ شىخى

“ Seluruh Pesantren Adalah Pesantrenku, Dan Seluruh Guru Adalah Guruku ”

(Penulis, 2023)

Saya Persembahkan Untuk :

1. Abah Umik (Kedua Orang Tua)
2. Keluarga Tercinta
3. Dosen Fakultas Ekonomi
4. Teman – Teman Seperjuangan
5. Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya, serta tidak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita nabi besar MUHAMMAD SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trenomina Coffe Shop Sebanik Kota Pasuruan ”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Manajemen Universitas Merdeka Pasuruan.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Vita Fibriyani, S.Si, M.Si selaku dosen penguji, Ibu Dra. Sri Hastari, M.M. Selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak M. Tahajjudi Ghifary, S.AB., M.PSDM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Seluruh dosen dan segenap Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Owner dan segenap Pegawai di Trenomina Coffe Shop Sebanik Kota Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan izin dan memberikan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian.
5. Keluarga tercinta (Abah, Umik, kakak dan adik saya) yang senantiasa memberikan dukungan, , motivasi dan doa yang dipanjatkan selama ini.
6. Sahabat-sahabat saya tercinta (Mas Dian, Agung, Eka, Yono, Hamid, Memed, Silpi Bu Wakil, Ainun, Angga) yang selalu ada saat susah dan senang.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi yang berarti bagi peneliti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 25 Juli 2023

Penulis

Amirul Izzul Haq

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2. Konsep Kualitas Pelayanan	9

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
4. Indikator Kualitas Pelayanan	11
B. Strategi Pemasaran	12
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	12
2. Faktor-faktor Strategi Pemasaran	13
3. Tipe – Tipe Strategi Pemasaran.....	14
4. Indikator Strategi Pemasaran.....	15
C. Lokasi	16
1. Pengertian Lokasi	16
2. Faktor-faktor Lokasi	16
3. Indikator Lokasi.....	18
D. Kepuasan Pelanggan.....	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	19
3. Ciri – Ciri Pelanggan	20
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	21
E. Kerangka Konseptual	27
F. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Definisi Operasional Variabel	32
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	32
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	35
B. Ruang Lingkup Penelitian	36

C. Lokasi Penelitian	36
D. Populasi Penelitian	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
E. Jenis Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
H. Teknik Analisis Data	41
1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Uji Asumsi Klasik	43
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	46
I. Pengujian Hipotesis.....	46
1. Uji F.....	46
2. Uji t.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Gambaran Umum Trenomina Coffee Shop.....	48
2. Uji Instrumen Data	49
a) Uji Validitas.....	49
b) Uji Reliabilitas.....	52

3. Analisis Deskriptif Penelitian.....	54
a) Deskriptif Responden Penelitian	54
b) Deskriptif Variabel	64
4. Uji Asumsi Klasik	73
a) Uji Normalitas	73
b) Uji Heterokedastisitas	74
c) Uji Multikolinieritas	75
d) Uji Linieritas.....	77
e) Uji Autokorelasi (<i>Run Test</i>).....	78
5. Analisis Regresi Penelitian.....	79
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
7. Pengujian Hipotesis.....	82
a) Uji F (Simultan).....	82
b) Uji T (Parsial).....	83
8. Uji Pengaruh Secara Dominan	87
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
2. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Lokasi Terhadap Kepuasan	92

BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	97

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

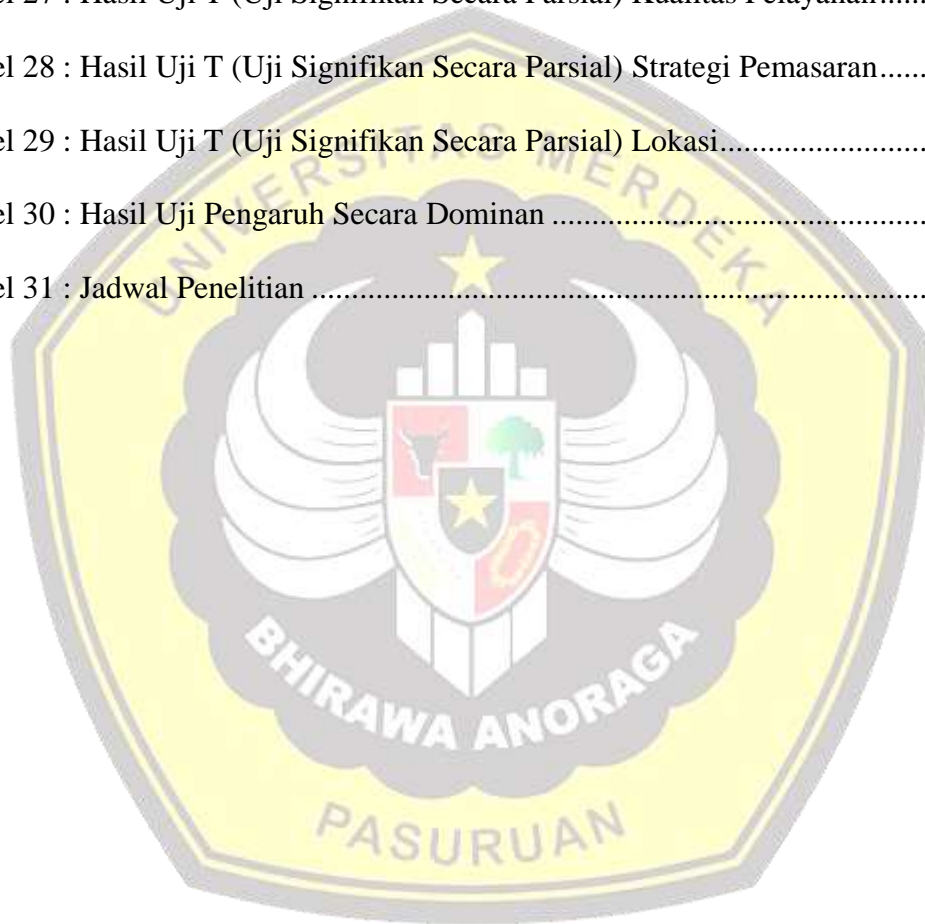
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

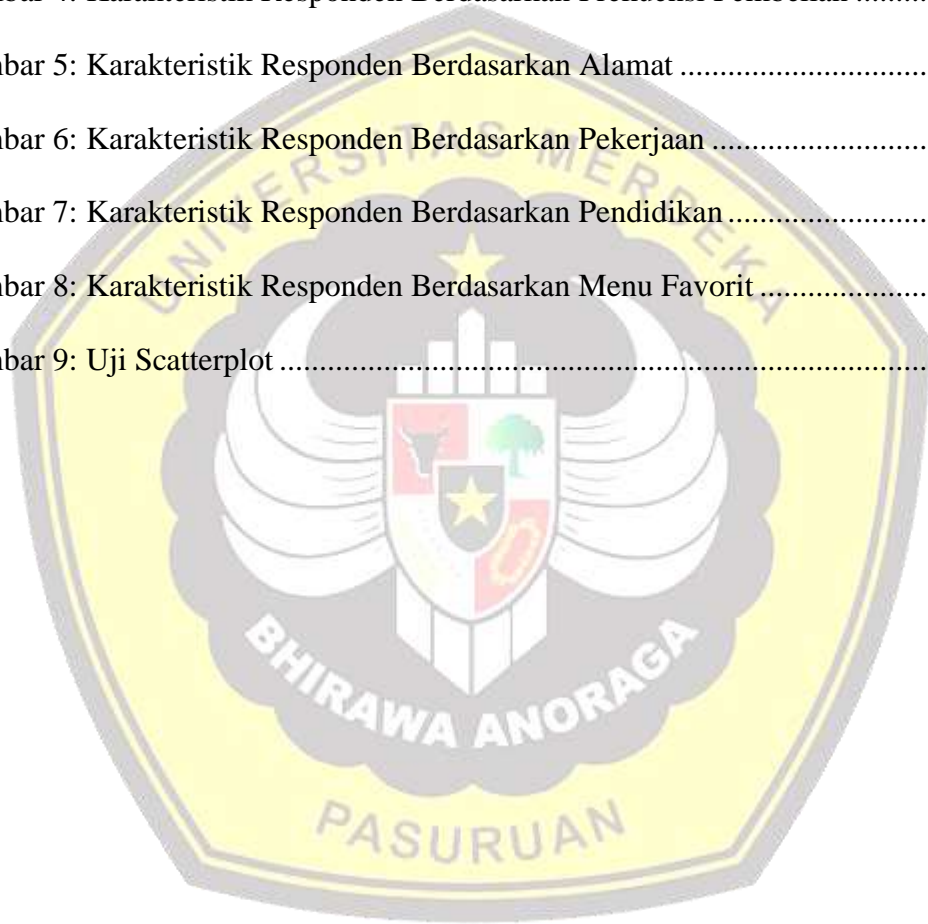
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 : Skala Likert	39
Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Strategi Pemasaran (X2)	50
Tabel 5 : Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	51
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 7 : Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	57
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	58
Tabel 12 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 13 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 14 : Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Favorit	62
Tabel 15 : Perhitungan Range Skor Jawaban Responden.....	64
Tabel 16 : Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	66
Tabel 17 : Frekuensi Jawaban Variabel Strategi Pemasaran (X2).....	68
Tabel 18 : Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X3).....	70
Tabel 19 : Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	72
Tabel 20 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov.....	74
Tabel 21 : Hasil Uji Multikolinieritas	76

Tabel 22 : Hasil Uji Linieritas.....	77
Tabel 23 : Hasil Uji Autokorelasi (<i>Run Test</i>).....	78
Tabel 24 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
Tabel 25 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	80
Tabel 26 : Hasil Uji F (Uji Signifikan Secara Simultan)	83
Tabel 27 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial) Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 28 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial) Strategi Pemasaran.....	86
Tabel 29 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial) Lokasi.....	87
Tabel 30 : Hasil Uji Pengaruh Secara Dominan	88
Tabel 31 : Jadwal Penelitian	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konseptual	28
Gambar 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	57
Gambar 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	58
Gambar 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Gambar 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Gambar 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Favorit	63
Gambar 9: Uji Scatterplot	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

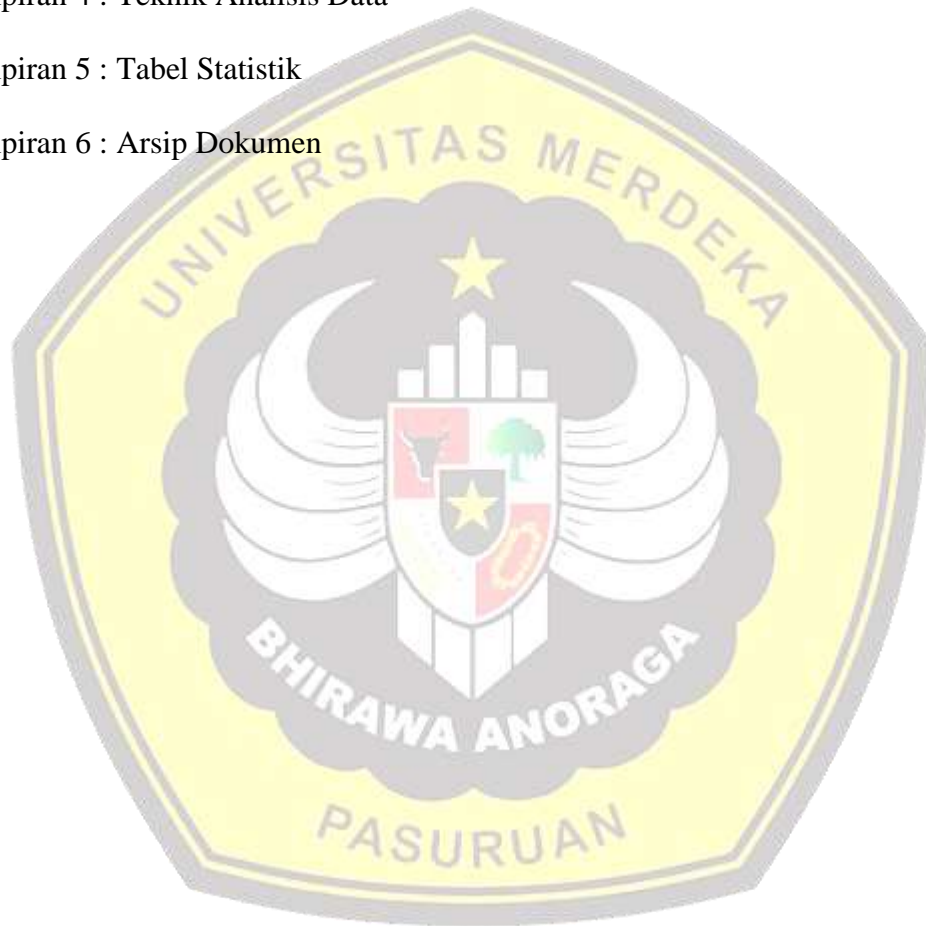
Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Statistik

Lampiran 4 : Teknik Analisis Data

Lampiran 5 : Tabel Statistik

Lampiran 6 : Arsip Dokumen



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trenomina Coffee Shop Sebanik Kota Pasuruan

Amirul Izzul Haq¹, Sri Hastari², Muhammad Tahajjudi Ghifary³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : amirul.komandan@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
ghifary.one@gmail.com³

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (customer loyalty), dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Trenomina Coffee Shop Sebanik Kota Pasuruan. Populasi yang diteliti adalah beberapa pelanggan Trenomina Coffee Shop dengan metode sampling yang digunakan adalah random sampling. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Ferdinan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada trenomina coffee shop sebanik kota pasuruan. 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada trenomina coffee shop sebanik kota pasuruan dengan nilai sig 0,003. 3) Strategi Pemasaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada trenomina coffee shop sebanik kota pasuruan dengan nilai sig 0,000. 4) Lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada trenomina coffee shop sebanik kota pasuruan dengan nilai sig 0,159.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran, Lokasi, Kepuasan Pelanggan