

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION
IN CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA***



Oleh

RINGGO DOBY FEBRIEA

20140410251

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION
IN CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

RINGGO DOBY FEBRIEA

20140410251



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.

Tanggal 9 Juli 2018

NIK: 1969091719970214305

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION
IN CAFE KETHEK OGLENG COFFEE YOGYAKARTA***

Diajukan oleh:

**RINGGO DOBY FEBRIEA
20140410251**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal,13 Agustus 2018

Yang terdiri dari

Munjiati Munawaroh, SE,M.Si.
Ketua Tim Penguji

Fauziah, SE.,M,Si
Anggota Tim Penguji

Punang Amaripuja,SE.,M,IT
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ringgo Doby Febriea

Nomor Mahasiswa : 20140410251

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK , KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee Yogyakarta*)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 juli 2018

Ringgo Doby Feberi

MOTTO

“Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)

“Pelajarilah olehmu ilmu pengetahuan dan pelajarilah pengetahuan itu dengan tenang dan sopan, rendah hatilah kami kepada orang yang belajar kepadanya”

(HR. Abu Hasan)

“Hai orang – orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang –orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya.....

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT

Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW,

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk orang – orang yang kukasihi dan kusayangi...

Ayah dan Ibu tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibuku yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal membuat Ayah dan Ibu bahagia, terimakasih atas untaian do'a yang telah engkau rajut demi mewujudkan semua mimpiku,

Terimakasih Ayah..... terimakasih Ibu.....

Kakaku Rambo Dian Putra P Dan Ambarwati

Terimakasih atas semua do'a dan dukungan yang diberikan selama ini, semoga selalu menjadi panutan yang luar biasa untuku dan terimakasih untuk transferan gaibnya selama kuliah.

Ibu Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.

Tiada kata yang dapat terucapkan selain kata terimakasih untuk semua bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama penelitian dan dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Keluarga Besar

Atas semua dukungan dan do'a yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada saya hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dan semoga karya ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Terimakasih atas semua yang telah diberikan hingga saat ini.

Teman-Teman Terbaik

Terimakasih untuk kalian semua yang selalu support selama penulisan skripsi ini, untuk teman-teman yang sudah rela mendampingi saya bergadang selama penulisan karya ini, dan untuk teman-teman di kost yang udah berbaik hati membelikan makanan ketika saya lagi sibuk mengerjakan tugas akhir ini.

Reya Kurnia

Terimakasih telah mendukungku dengan sepenuhnya, motivasi dan kritiknya membuatku semakin semangat untuk berjuang.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen aktif pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta, dalam penelitian ini jumlah sampel 160 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dan metode analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji F, adjusted R² dan uji t.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to integrate product quality, service quality and location to customer satisfaction in Cafe Kethek Ogleng Coffee Yogyakarta. Population in this research is active consumer at Cafe Kethek Ogleng Coffee Yogyakarta, in this study the number of samples of 160 respondents selected by using purposive sampling method. Analysis in this research is done by using linear regression and analysis method using validity test, reliability test, F test, adjusted R² and t test.

Based on the analysis that has been done then the results of this study indicate that (1) variable product quality has a positive and significant impact on customer satisfaction; (2) service quality variables have a positive and significant impact on customer satisfaction; (3) variables that have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Location and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin.....

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, dan para sahabatnya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan doa disetiap langkah dalam penulisan ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan buku petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.

3. Ibu Ika Nurul Qamari, SE, M,Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan rela meluangkan waktu memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya karya tulis ini.
4. Segenap dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya dosen Manajamen untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
5. Reya Kurnia yang menjadi tempat keluh kesah selama mengerjakan skripsi dan terima kasih untuk motivasinya.
6. Semua karyawan yang berada pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta yang telah menerima dan membimbing penulis dengan baik selama melakukan penelitian dan juga selaku responden yang telah bersedia memberikan waktunya pada penelitian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Semua teman-teman Manajemen Operasi 2014, yang berjuang bersama dari awal semester, semoga perjuangan kita semua akan berbuah manis.

Penyusun mengucapkan banyak terimakasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 6 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Lokasi	14
4. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Penurunan Hipotesis	21
1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
3. Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	24

4. Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
D. Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek/Subyek Penelitian	27
B. Jenis Penelitian	27
C. Populasi Dan Sampel.....	27
D. Jenis Data.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabelitas.....	31
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Objek/Subyek Penelitian	35
1. Objek Penelitian.....	35
2. Subyek Penelitian	36
3. Uji Kualitas Instrumen dan Data	40
4. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	44
5. Pembahasan (Interpretasi).....	49
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran	54
C. Keterbatasan Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 1. 2 Definisi Operasional	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Respoden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responde Berdasarkan Jenis Pendidikan	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Bergada.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (F).....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R)	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (t)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	26
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	68
Lampiran 3 Uji Kualitas Instrumen Data.....	72
Lampiran 4 Karakteristik Respoden.....	77
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78