

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI STORY GARDEN CAFE**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh

SITI HERLINA
NIM : 2411907625



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI STORY GARDEN CAFE**

Oleh:

Nama : SITI HERLINA
NIM : 2411907625
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Bogor Pada Tanggal 07 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Hanantyoko Dewanto, SP., M.M

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI STORY GARDEN CAFE**

Oleh:

Nama : SITI HERLINA
NIM : 2411907625
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 07 Agustus 2023
Waktu : 14.30 – 16.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si., M.M (.....)

Anggota : Husen Sutisna, SP., M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI HERLINA
NIM : 2411907625
Jurusan : Manajemen
No. KTP : 3271025004980004
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 10 April 1998
Alamat : Jalan Raya Wangun Kp. Lebak Kongs RT. 01 RW.
07, Kel. Sindangsari, Kec. Bogor Timur Kota Bogor
16146

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Story Garden Cafe ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 07 Agustus 2023

SITI HERLINA

ABSTRAK

SITI HERLINA. NIM 2411907625. Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Story Garden Cafe.

Kuliner menjadi salah satu hobi yang bisa dikatakan bukan hobi baru oleh masyarakat. Mulai dari restoran, restoran cepat saji, rumah makan, dan kafe semua ada. Dari sekian banyak tempat makan yang ada, kafe menjadi salah satu tempat yang paling populer di kalangan anak muda di era modern seperti ini. Sekarang ini istilah kuliner bukan lagi sekedar mencoba makanan atau minuman baru, tapi juga mengenai eksistensi setiap individu di media sosial. Banyak pengusaha kafe berlomba-lomba menyajikan menu-menu yang tidak hanya enak, namun juga desain tempat yang menarik supaya konsumen menjadi tertarik untuk datang ke tempat tersebut. Dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin pesat, membuat pemilik usaha kuliner berlomba-lomba menarik kepuasan konsumen. Diantaranya yaitu melalui strategi promosi, lokasi dan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Story Garden Cafe. Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian penjelasan dengan metode penelitian berupa pengumpulan data dengan mempergunakan kuesioner. Model analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel mempergunakan teknik *non-probability sampling* dan teknik pengambilan sampel berupa *sampling insidental*. Adapun sampel berjumlah 100 responden, dengan mempergunakan regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 58,3% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh promosi, lokasi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan promosi, lokasi dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (47,171) > F_{tabel} (2,70)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel promosi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,794)$, variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,054)$ dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (8,890)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Story Garden Cafe. Variabel yang dominan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan pada Story Garden Cafe adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci: promosi, lokasi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

SITI HERLINA. NIM 2411907625. *Promotion, Location, and Service Quality on Costumer Satisfaction at Story Garden Cafe.*

Culinary is one of the hobbies that can be said to be not a new hobby by the community. Starting from restaurants, fast food restaurants, restaurants, and cafes are all there. Of the many places to eat, cafes are one of the most popular places among young people in this modern era. Now the term culinary is no longer just trying new foods or drinks, but also about the existence of each individual on social media. Many café entrepreneurs are competing to serve menus that are not only delicious, but also attractive place designs so that consumers become interested in coming to the place. In the increasingly rapid culinary business competition, culinary business owners are competing to attract consumer satisfaction. Among them are through promotional strategies, location and quality of service.

The purpose of this study was to determine and analyze the promotion, location and service quality on customers at Story Garden Cafe. This research used an explanatory research with research methods in the form of data collection with questionnaires. The data analysis model is multiple linear regression analysis. The sampling technique was non-probability sampling and the sampling technique was incidental sampling. The sample is about 100 respondents.

The results of the regression test show that 58,3% of customer satisfaction factors can be explained by promotion, service quality, while the remaining 41,7% is influenced by another variables that not included in this study. The F_{hitung} shows that promotion, location and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction simultaneously, the value of $F_{hitung}(47,171) > F_{tabel}(2.70)$. The results of the t-test shows that the promotion variable is (3,794), the location variable is (3,054) and the service quality variabel is (8,890) where the value of $t_{tabel}(1.985)$. It means that the promotion, the location, and service quality variabels are have a positive and significant effect on customer satisfaction at Story Garden Cafe. Service quality is the dominant variable affecting customer satisfaction at Story Garden Cafe.

Keywords: promotion, location, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan dan skripsi ini sesuai dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada junjungan kita semua, Nabi Muhammad Shollallahu Alaihi Wasallam. dengan harapan semua mendapat syafaat di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Story Garden Cafe ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat adanya fenomena masyarakat yang saat ini cenderung untuk memenuhi kepuasan pribadi dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Oleh sebab penulis berpendapat perlu ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh promosi, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam proses penulisan, tentunya penulis ibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, pikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.

5. Bapak Hanantyo Dewanto, SP., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
6. Para Staf/karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Sdr. Anisa Fahira selaku pemilik Story Garden Cafe yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ibunda Entin Hartini dan Ayahanda Lomri serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 07 Agustus 2023

Penulis,

SITI HERLINA
NIM : 2411907625

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Promosi	8
2.1.2. Lokasi	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2. Jenis Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2. Sampel	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1. Variabel Bebas	30
3.5.2 Variabel Terikat	32

3.6. Skala Pengukuran Variabel	34
3.7. Teknik Analisa Data	36
3.7.1. Persamaan Regresi	36
3.7.2. Uji Kualitas Data	37
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.7.4. Uji Hipotesis	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.2 Struktur Organisasi	43
4.1.3 Karakteristik Responden	44
4.1.4 Tanggapan Responden	45
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	57
4.2. Pembahasan	61
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Simpulan	64
5.2. Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Promosi dari Tahun 2022 - 2023.....	1
Tabel 1.2. Data Toko Grosir Perbandingan Jarak.....	2
Tabel 1.3. Data Pengunjung Story Garden Café Tahun 2021 dan 2022	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	27
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3 Angka Penafsiran.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2. Tanggapan Responden atas Variabel Promosi.....	46
Tabel 4.3. Tanggapan Responden atas Variabel Lokasi	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.5. Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	55
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF).....	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.14. Hasil Uji F	59
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Uji Parsial)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	67
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	71
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SPSS	72
Lampiran 5. kartu Bimbingan.....	83
Lampran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	84
Lampiran 7. Tabel r, F dan t	85