

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KOPI TA-MU DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh :

**YAFET VALENTINO ZAKHARIA
NIM : 2412008419**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI TA-MU DI KOTA BOGOR

Oleh :

Nama : Yafet Valentino Zakharia
NIM : 2412008419
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 07 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr.Hanantyo D,SP,MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KOPI TA-MU DI KOTA BOGOR**

Oleh :

Nama : Yafet Valentino Zakharia
NIM : 2412008419
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 07 Agustus 2024
Waktu : 10.40-12.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr (Cand) Eko Yuliawan, SE,M.Si (.....)
Anggota : Jhonson Sitanggang, SP,MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yafet Valentino Zakharia
NIM : 2412008419
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3271030502980005
Alamat : Perumahan Graha Pajajaran Bogor Blok F No 13

Dengan ini emnyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Produk Harga, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Ta-mu di Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan hak ijin bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ntuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihinformasikan, mengolah, mendistribbusikan 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 konsekuesni dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 07 Agustus 2024

Yafet Valentino Zakharia

ABSTRAK

YAFET VALENTINO ZAKHARIA. NIM 2412008419. Pengaruh Produk Harga, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Ta-mu di Kota Bogor.

Tren industri kafe di Kota Bogor mengalami pertumbuhan pesat belakangan ini, didorong oleh perubahan gaya hidup dan preferensi konsumen yang lebih urban dan modern. Faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan ini adalah perkembangan ekonomi dan meningkatnya pendapatan per kapita, yang memungkinkan masyarakat untuk lebih menikmati produk kopi dan makanan ringan di kafe. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis bagaimana produk, harga, promosi, dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Coffee Ta-mu di Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode penjelasan dengan pengumpulan data kuesioner dan analisis regresi linier berganda. Sampel penelitian dipilih dengan cara *purposive sampling*, dan terdiri dari 100 responden yang mewakili populasi yang diteliti. Hasil uji penelitian menunjukkan bahwa 52,3% faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel yang diteliti. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel yang diteliti secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 28.146 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2.463, dengan harga menjadi faktor dominan. Sementara itu, variabel produk, promosi, dan lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Ta-mu Kota Bogor. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa harga adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Coffee Ta-mu Kota Bogor adalah Harga.

Kata kunci: Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

YAFET VALENTINO ZAKHARIA. NIM 2412008419. *The Effect of Product Price, Promotion and Price on Ta-mu Coffee Customer Satisfaction in Bogor City.*

The coffee industry trend in Bogor City has experienced rapid growth recently, driven by lifestyle changes and consumer preferences that are more urban and modern. The main factors influencing this growth are economic development and rising per capita income, which allows people to enjoy more coffee products and snacks in cafes. The study aims to investigate and analyze how products, prices, promotions, and locations affect customer satisfaction when visiting Coffee Ta-mu in Bogor City.

This study uses explanatory methods with data collection of questionnaires and double linear regression analysis. The sample was selected by purposive sampling, and consisted of 100 respondents representing the surveyed population. The results of the study showed that 52.3% of customer satisfaction factors can be explained by the variable being studied. The result of the F test revealed that the positive and significantly applied variable affected the satisfaction of the customer, with the F value counting 28.146 greater than the table F value of 2.463, with the price being the dominant factor. Meanwhile, product variables, promotions, and locations have no significant influence on customer satisfaction at Coffee Ta-mu Bogor. Thus, it can be concluded that price is the main factor that affects customer satisfying at Coffee Ta-Mu Bogor is Price

Keywords: *Product, Price, Promotion, Location, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul pengaruh produk harga promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena menurunnya tingkat kepuasan pelanggan café Ta-mu . Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui factor yang mempengaruhi menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mildy Rifa'I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid , MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah

dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayanipenulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empattahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu 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 parapembaca 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 semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin

Depok, 07 Agustus 2024

Penulis,

Yafet Valentino Zakharia

NIM : 2412008419

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Gambar Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Populasi	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.1.2. Sampel.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Variabel Bebas	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.5.2. Variabel Terikat.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.6. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.6.2. Persamaan Regresi	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.6.3. Uji Kualitas Data	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.6.5. Uji Hipotesis.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram batang laporan penjualan (2023) ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Penjualan (2023)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Definisi Variabel dan Ukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Interval	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Pengaruh Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel lokasi ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lokasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Uji Parsial)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Tabel F, r dan t	Error! Bookmark not defined.