

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG**

***THE EFFECT OF PRICE, LOCATION, AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG***

Oleh:

Defira Rizkayani

61201022009198

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG**

***THE EFFECT OF PRICE, LOCATION, AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG***

Oleh:

Defira Rizkayani

61201022009198

SKRIPSI

Telah Disahkan Dan Disetujui Pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 8353745646230073

Mengesahkan,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof.Dr.Abdul Hamid.MS
NIDN: 2017065701

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG**

***THE EFFECT OF PRICE, LOCATION, AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT KEDAI
DE'ORIENTEM GRAMA PURI CIBITUNG***

Oleh:

Defira Rizkayani

61201022009198

SKRIPSI

Telah Disahkan Dan Disetujui Pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Ricky Rizkie, SE, MM
NUPTK: 5941754655130102

Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 3343749650130113

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Defira Rizkayani

N I M : 61201022009198

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kedai De'Orientem Grama Puri
Cibitung.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Defira Rizkayani

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Defira Rizkayani

N I M : 61201022009198

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kedai De'Orientem Grama Puri
Cibitung.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya gunakan adalah: ChatGPT
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Defira Rizkayani

Nama Lengkap : Defira Rizkayani
Nim : 61201022009198
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kedai De'Orientem Grama Puri
Cibitung.

Abstrak

Bisnis kedai kopi dan minuman ringan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, khususnya generasi muda. Tingginya persaingan usaha di kawasan Grama Puri, Cibitung, Kabupaten Bekasi, mendorong pentingnya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Data penjualan Kedai De'Orientem periode Juli–Desember 2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, dengan penurunan dari puncak Rp 24.198.000 (330 transaksi) pada Oktober 2024 menjadi Rp 9.467.000 (151 transaksi) pada Desember 2024, yang mengindikasikan adanya permasalahan pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, lokasi, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kedai De'Orientem Grama Puri Cibitung, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden pelanggan aktif Kedai De'Orientem yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan Rumus Cochran. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin yang mencakup 36 item pernyataan untuk keempat variabel penelitian. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, koefisien determinasi (R^2), dan identifikasi variabel dominan.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Kedai Kopi

Nama Lengkap : Defira Rizkayani
Nim : 61201022009198
Judul Skripsi : *The Effect of Price, Location, and Pproduct Quality On
Customer Satisfaction At Kedai De'Orientem Grama Puri
Cibitung*

Abstract

The coffee and beverage shop business in Indonesia has grown rapidly alongside changes in the lifestyle of society, particularly the younger generation. The high level of business competition in the Grama Puri area, Cibitung, Bekasi Regency, underscores the importance of understanding the factors that influence customer satisfaction. Sales data from Kedai De'Orientem for the period July–December 2024 revealed significant fluctuations, with a decline from a peak of IDR 24,198,000 (330 transactions) in October 2024 to IDR 9,467,000 (151 transactions) in December 2024, indicating problems with the factors affecting customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of price, location, and product quality on customer satisfaction at Kedai De'Orientem Grama Puri Cibitung, both partially and simultaneously.

This study employs a quantitative approach with descriptive and verificative research design. Primary data were collected through questionnaires distributed to 100 active customers of Kedai De'Orientem, selected using purposive sampling based on the Cochran Formula. The research instrument used a five-point Likert scale comprising 36 statement items covering the four research variables. Data analysis was conducted using SPSS software, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, F-test, t-test, coefficient of determination (R^2), and identification of the dominant variable.

Keywords: *Price, Location, Product Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, sholawat serta salam saya limpahkan kepada Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menjunjung tinggi umat manusia dari jaman kegelapan sampai jaman terang benerang seperti saat ini dan saya tidak lupa bersyukur sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai De'Orientem Grama Puri Cibitung", Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bussines School.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi diantaranya:

1. Bapak H.Mildy Rifa'I, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk mengembangkan STIE GICI ini dengan baik
2. Bapak Aldi Friyatna Dira, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
3. Bapak Drs.Henky Hendrawan, MM, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Manajemen STIE GICI Depok yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa perkuliahan.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan Kedai De'Orientem GRAMA PURI yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam memperoleh data penelitian.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun material yang tidak ternilai harganya.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen STIE GICI angkatan 2022 atas dukungan dan kebersamaan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Depok, 10 Juli 2026

Defira Rizkayani

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI).....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x