

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BRAND
KOPI KENANGAN DI RANTAU PRAPAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Labuhanbatu



OLEH:

MUHAMMAD SADIN

2101100105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD SADIN
NPM : 2101100105
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BRAND KOPI KENANGAN DI RANTAU PRAPAT

RANTAU PRAPAT,

2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



PITRIYANI, SE, MM
NIDN. 0128109301

PEMBIMBING PENDAMPING



SYUKRON ARJUNA, SE, M.Si
NIDN. 0126128901

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTIYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, SE, M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD SADIN
NPM : 2101100105
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BRAND KOPI
KENANGAN DI RANTAU PRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantau Prapat,

2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Sadin
NPM. 2101100105

ABSTRAK

MUHAMMAD SADIN/ NPM. 2101100105, ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BRAND KOPI KENANGAN. **2025. SKRIPSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Kopi Kenangan, Rantau Prapat. Kopi Kenangan merupakan jaringan kedai kopi modern yang terus berkembang di Indonesia, termasuk di Rantau Prapat, daerah dengan perkembangan industri kopi yang pesat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 90 responden yang pernah berbelanja di Kopi Kenangan Rantau Prapat. Variabel independen yang diteliti adalah harga, lokasi, dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh setiap variabel terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun keseluruhan. Kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan, diikuti oleh harga dan lokasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar manajemen Kopi Kenangan lebih meningkatkan kualitas layanan, menjaga harga tetap kompetitif, serta memastikan lokasi yang mudah dijangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: harga, lokasi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Kenangan, Rantau Prapat."** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonmi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Ibu Pitriyani, SE, MM, selaku dosen pembimbing 1 skripsi yang telah dengan penuh kesabaran dan ketulusan memberikan arahan, waktu, serta saran berharga selama proses penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
5. Bapak Syukron Arzuna, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang dengan penuh perhatian dan dedikasi telah meluangkan waktu untuk

menguji penelitian ini serta memberikan masukan-masukan konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Ibu Junita, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan waktu menguji penelitian serta memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Kepada keluargaku tercinta dan tersayang, Dengan penuh kerendahan hati, izinkan saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga. Pertama, kepada **almarhumah Mami** tercinta, Bidadari surgaku, yang telah kembali ke pangkuan Sang Maha Kuasa. **Mami** adalah cahaya pertama yang menyinari hidupku, pelukan hangat yang selalu menenangkan di saat dunia terasa begitu asing. Meskipun kini raganya tak lagi di sisi, cinta dan doanya tetap mengalir bagai aliran sungai yang tak pernah kering, menjadi pelipur lara di setiap langkahku. Kenangan akan senyum lembutnya, tutur kata penuh bijak yang membalut setiap luka, dan kasih sayangnya yang tiada berbatas akan selalu hidup dalam setiap detak jantungku. **Mami**, engkau bukan hanya seorang ibu, tapi juga sahabat sejati, pelindung yang tak pernah lelah mengasihi, bahkan hingga di alam abadi. Dan kepada **Papi**, sosok pahlawan sejati yang tanpa kenal lelah berjuang di bawah terik matahari dan derasnya hujan, demi memastikan setiap kebutuhan keluarga terpenuhi. Setiap tetes keringatmu adalah bukti cinta yang tak terkatakan, perjuanganmu adalah teladan yang tak ternilai. **Papi** adalah akar kuat yang menopang pohon kehidupan kami, menjadikan kami tumbuh kokoh di tengah badai kehidupan. Terima kasih atas

pengorbananmu, atas tangan kasar yang penuh kerja keras namun selalu lembut saat menyentuh kami, anak-anakmu. **Papi**, engkau adalah contoh cinta tanpa syarat, cinta yang tidak meminta kembali, hanya memberi dan terus memberi. Dan kepada **kedua kakakku** yang selalu menjadi tempatku bersandar, terima kasih telah menjadi sahabat, pelindung, dan penguat di setiap masa. Kalian adalah pelita di tengah gelap, suara tawa yang menghangatkan hati, dan tangan yang selalu siap merengkuh di saat duka melanda. Kalian semua adalah anugerah terindah yang Allah titipkan dalam hidupku. Semoga kasih sayang kita selalu terjalin dalam rahmat-Nya.

8. Terima kasih yang paling tulus saya haturkan kepada sahabat seperjuangan saya, Agus. Sejak masa putih abu-abu hingga kini, kita berdua telah melewati begitu banyak babak kehidupan bersama. Dari bangku SMA yang penuh tawa dan canda, hingga kini duduk di ruang kuliah yang penuh tantangan, engkau selalu hadir sebagai sahabat yang setia. Bagiku, engkau bukan sekadar teman sekolah, tetapi sosok yang mengerti tanpa perlu banyak kata, penguat di saat langkah terasa berat, dan penyemangat di kala semangat hampir padam. Kita berbagi impian, berbagi mimpi-mimpi besar yang kadang terasa jauh, namun tetap kita perjuangkan bersama. Terima kasih untuk setiap tawa yang kau bagikan, setiap nasihat yang kau berikan, dan setiap detik waktu yang kau habiskan untuk mendengarkan keluh kesahku. Semoga persahabatan ini terus terjaga, seiring langkah kita yang semakin mantap menuju masa depan. Bukan hanya sahabat SMA, tapi

saudara yang dipertemukan oleh takdir dan diperkuat oleh kenangan-kenangan indah yang tak akan pernah pudar.

9. Teruntuk kedua sahabat perempuanku yang luar biasa, Feni dan Hanna, dalam perjalanan panjang dunia perkuliahan yang penuh liku, kalian hadir sebagai cahaya yang menerangi setiap langkahku. Bersama kalian, tawa menjadi lebih renyah, air mata terasa lebih ringan, dan setiap tantangan berubah menjadi petualangan yang mengesankan. Kalian bukan sekadar teman kuliah, melainkan saudara yang dipertemukan oleh takdir dan diperkuat oleh kebersamaan. Dalam setiap diskusi larut malam, dalam setiap perjuangan mengejar deadline, dan dalam setiap momen kebersamaan, aku menemukan kekuatan dan semangat yang tak ternilai. Terima kasih telah menjadi pendengar setia, pemberi semangat di saat lelah, dan pelipur lara di saat duka. Kehadiran kalian adalah anugerah yang memperkaya hari-hariku, menjadikan masa kuliah bukan hanya tentang akademik, tetapi juga tentang persahabatan yang tulus dan abadi. Semoga ikatan ini terus terjaga, melampaui batas waktu dan ruang, hingga kita menua bersama dengan kenangan indah yang tak terlupakan.
10. Terima kasih juga untuk sahabat semasa duduk sekolah menengahku, Dulce, Febri, Widya, Tasha, Jarak mungkin telah memisahkan kita di kota yang berbeda, tapi kenangan indah kita tetap terpatri abadi. Masih teringat jelas saat tawa kita bergema di lorong-lorong sekolah, saat canda dan cerita kita tumpah ruah tanpa henti. Kini, meski langkah kita telah menuju arah masing-masing, persahabatan ini tetap hangat seperti dulu. Meskipun

kini kita terpisah kota, ingatan tentang kalian selalu terasa dekat. Kalian adalah rumah yang selalu bisa aku datangi, meski jarak terbentang dan waktu terus berjalan. Semoga persahabatan ini terus terjaga, seiring detik yang berlalu, hingga kita bertemu lagi untuk tertawa bersama seperti dulu.

11. Untuk Kopi Kenangan, tempat di mana ide-ide lahir dan bab demi bab skripsi tersusun rapi. Di sudut meja yang sama, di antara aroma kopi yang menenangkan aku menemukan ketenangan untuk berpikir, menulis, dan merenung. Terima kasih telah menjadi ruang nyaman di tengah riuhnya deadline dan penatnya pikiran. Setiap cup kopi bukan hanya sekadar minuman, tapi teman setia yang menemani setiap proses panjang, dari kata pertama hingga titik terakhir. Semoga kenangan ini selalu melekat di tiap sudut ruangmu, seperti aroma kopi yang selalu menghangatkan hati. Kopi Kenangan, lebih dari sekadar tempat kamu adalah saksi bisu perjuangan dan cerita skripsi yang akhirnya terselesaikan.

12. Untuk JKT48 dan Nadin Amizah, musisi yang selalu menemani setiap langkah perjalanan hidupku, Di setiap bait lagu kalian, aku menemukan cerita yang menguatkan hati, lirik-lirik yang menyentuh jiwa, dan melodi yang menenangkan pikiran. JKT48, dengan semangat dan keceriaan yang kalian bawa, setiap lagu adalah pengingat bahwa mimpi harus diperjuangkan, bahwa tak ada usaha yang sia-sia. Kalian adalah simbol dari keberanian untuk terus melangkah, meski jalan terjal terbentang di depan mata. Dan untuk Nadin Amizah, dengan suara lembut yang penuh perasaan, setiap kata yang kau nyanyikan seolah menjadi pengingat bahwa

luka dan bahagia adalah bagian dari hidup yang harus kita terima dengan ikhlas. Lagu-lagumu adalah pelukan hangat di tengah malam yang sunyi, tempat di mana aku bisa meresapi setiap rasa yang tak sempat terucapkan. Terima kasih telah menciptakan karya-karya indah yang menjadi pengiring perjalanan hidupku. Semoga nada-nada kalian terus bergema, menemani setiap langkahku dalam mengejar mimpi dan menemukan arti dari setiap detik yang berlalu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Rantau Prapat, 15 Mei 2025



Muhammad Sadin

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Uraian Teori	13
1. Harga	13
2. Lokasi	17
3. Kualitas Pelayanan	21
4. Kepuasan Konsumen.....	24
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Waktu Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	30

C. Definisi Operasional Variabel.....	31
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
1. Jenis Data	35
2. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Uji Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Relibilitas	38
G. Metode Analisis Data.....	39
1. Uji Asumsi Klasik	39
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Profil Perusahaan.....	43
2. Analisis Deskriptif Identitas Responden Penelitian	46
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
4. Uji Instrumen Penelitian.....	54
5. Uji Asumsi Klasik	57
6. Hasil Analisis Data Penelitian	63
7. Pengujian Hipotesis	65
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	70
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	71
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. KESIMPULAN	74
B. SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.3 Skala Likert	37
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga	48
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lokasi.....	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Uji Normalitas Sebelum Outlier.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Setelah Outlier	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji T	65
Tabel 4.18 Hasil Uji F	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas – Uji Scetterplot	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Tabulasi data (Harga X_1 , Lokasi X_2 , Kualitas Pelayanan X_3)	88
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	89