

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI,  
DAN KUALITAS PELAYANAN PADA *COFFESHOP* BELIKOPI  
NGANJUK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**FITRI ANI KUSNIA N**  
NPM: 19.1.02.02.0006

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2023**

Skripsi oleh :

**FITRI ANI KUSNIA N**  
NPM: 19.1.02.02.0006

Judul:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI,  
DAN KUALITAS PELAYANAN PADA *COFFESHOP* BELIKOPI  
NGANJUK**

Telah Disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Progam Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 18 Juli 2023

Pembimbing I



**Dr. GESTY ERNESTIVITA, M.M.**

Pembimbing II



**M. ZUHDI SASONGKO. M,MT,**

Skripsi oleh:

**FITRI ANI KUSNIA N**  
NPM: 19.1.02.02.0006

Judul:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI,  
DAN KUALITAS PELAYANAN PADA *COFFESHOP* BELIKOPI  
NGANJUK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri  
Pada tanggal: 18 Juli 2023

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Gesty Ernestivita, M.M.
2. Penguji I : Ismayantika Dyah P., M.B.A.
3. Penguji II : M. Zuhdi Sasongko, M.MT.



Mengetahui,  
Dekan FEB,



**Dr. Subagvo, M.M.**  
NIDN. 0717066601

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Fitri Ani Kusnia N  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Sragen 17 Desember 2000  
NPM : 19.1.02.02.0006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 Juli 2023



**Fitri Ani Kusnia N**

NPM. 19.1.02.02.0006

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

*“Pilihlah Ujung dari Jalan Takdir yang Baik”*

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

Diriku sendiri, kedua orang tuaku, dan teman-teman yang selalu memberi *support*  
untuk menyelesaikan skripsi ini.

## Abstrak

**Fitri Ani Kusnia N:** Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan pada *coffeshop* belikopi nganjuk, Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2023.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kualitas produk, harga, lokasi, kualitas pelayanan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh budaya masyarakat tentang minum kopi yang di kembangkan oleh generasi muda dan dikemas menjadi lebih modern dengan menciptakan bisnis di bidang penjualan kopi. Terutama pada kedai kopi Belikopi Nganjuk yang banyak peminatnya dari segala kalangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Responden dari penelitian ini adalah konsumen Belikopi Nganjuk yang dipilih secara acak sejumlah 50 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuantitatif yang mana dengan menggunakan kuesioner dan diolah dengan spss v.23. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, keempat variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Subagyo, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Dr. Gesty Ernestivita, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan tulus membimbing dan mengarahkan.
5. Bapak Fariz Julinar Maurisal selaku pemilik *Coffeshop* Belikopi Nganjuk dan seluruh pegawai
6. Kedua orang tua penulis yang telah senantiasa memanjatkan do'a dan dukungan moral atau materi bagi saya.
7. Serta pihak-pihak lain yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Disadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan

Kediri, 18 Juli 2023

**Fitri Ani Kusnia N**  
**NPM 19.1.02.02.0006**



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	7
C.Batasan Masalah .....	8
D.Rumusan Masalah .....	8
E.Tujuan Penelitian .....	9
F.Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Lokasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kualias Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen...	<b>Error! Bookmark not</b>
<b>defined.</b>	

- 3. Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Konsumen . **Error! Bookmark not defined.**
- 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5. Hubungan Kualitas Produk, Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- D.Kerangka Konseptual .....**Error! Bookmark not defined.**
- E.Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III.....Error! Bookmark not defined.**

**METODE PENELITIAN .....Error! Bookmark not defined.**

- A.Variabel Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Identifikasi Variabel Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pendekatan Dan Teknik Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Pendekatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Teknik Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Tempat dan Waktu Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Tempat Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Waktu Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Populasi.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data ....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Instrumen Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Validitas dan Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Langkah-Langkah Pengumpulan Data .**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Teknik Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

- G. Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Uji Parsial (Uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Uji Simultan (Uji F) ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV ..... **Error! Bookmark not defined.****

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... **Error! Bookmark not defined.****

- A. Gambaran Umum Subjek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Gambaran Umum Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Deskripsi Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Deskripsi Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Pengujian Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Analisis Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Koefisiensi Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Pengujian Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Pengujian Hipotesis secara parsial (uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .. **Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. **Error! Bookmark not defined.**
  - 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V ..... **Error! Bookmark not defined.****

<b>SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	hal
1. 1 Perbandingan Pengunjung Coffeshop Nganjuk .....	4
2. 1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4. 1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 3 Data Variabel Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 4 Deskripsi Variabel Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 5 Deskripsi Variabel Lokasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 9 Hasil Uji Autokorelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 10 Analisis Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 11 Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 12 Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. 13 Hasil Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

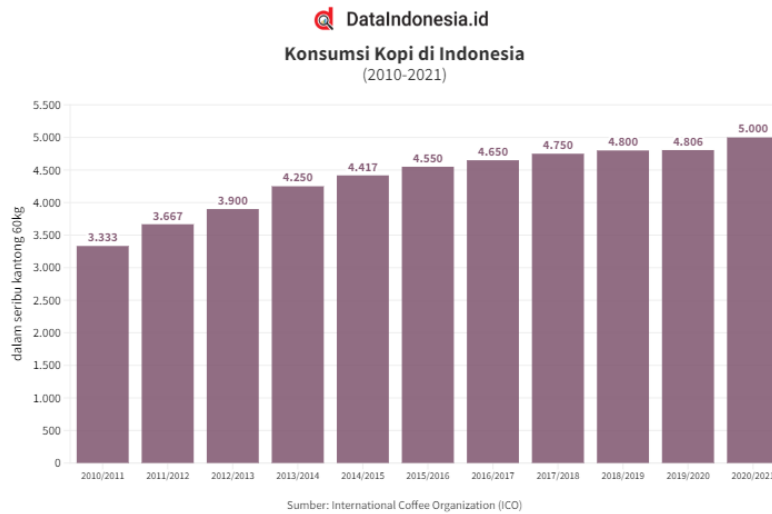
Gambar 1. 1 Diagram Perkembangan Konsumsi Kopi.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 1 Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 2 Kisi Kisi Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 4 Hasil Uji Realibilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kebiasaan minum kopi bagi masyarakat Indonesia sudah ada sejak zaman prakemerdekaan. Kebiasaan masyarakat Indonesia dalam mengkonsumsi kopi karena pengaruh dari orang Belanda yang terbiasa minum kopi. Saat itu minum kopi dilakukan di warung pinggir jalan dan biasanya hanya di dominasi oleh kaum pria. Pada saat itu juga hanya ada sajian kopi hitam dengan cita rasa yang pahit sehingga kurang disukai oleh kaum perempuan. Sehingga menikmati secangkir kopi hangat identik dengan dunianya laki-laki. Namun saat ini, minum secangkir kopi hangat tak lagi identik dengan dunianya laki-laki. Ternyata minum kopi juga dilakukan oleh perempuan. Karena hasil inovasi dari para produsen kopi yang menciptakan kopi dengan cita rasa yang manis karena tambahan gula ataupun susu dan tentunya warna dari kopi tersebut tidak lagi hitam, membuat perempuan menjadi tertarik untuk minum kopi serta seiring dengan semakin tingginya daya beli masyarakat dan tuntutan gaya hidup masyarakat urban yang semakin,,pesat,,dikota-kota,,besar.



Sumber: (International Coffe Organization, 2021)

**Gambar 1. 1**  
**Diagram Perkembangan Konsumsi Kopi**

Menurut data International Coffee Organization (ICO), konsumsi kopi di Indonesia mencapai rekor terbesarnya pada periode 2020/2021. Angkanya menjadi yang terbesar kelima di dunia. Menurut data International Coffee Organization (ICO), konsumsi kopi di Indonesia mencapai 5 juta kantong berukuran 60 kilogram pada periode 2020/2021. Jumlah itu meningkat 4,04% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 4,81 juta kantong berukuran 60 kg. Konsumsi kopi di Indonesia pada 2020/2021 pun menjadi yang tertinggi dalam sedekade terakhir. Lebih lanjut, konsumsi kopi Indonesia menjadi salah satu yang terbesar di dunia. Indonesia berada di urutan kelima atau di bawah Jepang yang konsumsi kopinya mencapai 7,39 juta kantong berukuran 60 kg. Sedangkan, produksi kopi Indonesia mencapai 774,6 ribu ton pada 2021. Nilai tersebut naik 2,75% dari tahun sebelumnya yang sebesar 753,9 ribu ton. (*International Coffe Organization, 2021*). Fenomena tersebut



menjadi peluang pelaku usaha sehingga banyak sekali bermunculan bisnis warung kopi yang dikesmas dengan lebih *modern*. Sehingga menyebabkan persaingan pasar yang semakin ketat. Hal ini memaksa para pelaku bisnis coffee shop harus terus berinovasi guna mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Jadi untuk menghadapi persaingan tersebut pengusaha coffee shop harus memperhatikan aspek-aspek yang membuat para pelanggan itu puas serta mau kembali lagi ke coffee shop. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan konsumen sangat perlu dilakukan demi kelangsungan perusahaan dan menjaga loyalitas konsumen.

Kepuasan konsumen menurut (Oliver, 2019) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan kecewa. Pada penelitian yang dilakukan pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk yang beralamat pada Jl. Veteran No.77A, Nganjuk, Ganung Kidul, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64419. Tingkat kepuasan konsumen cukup tinggi dibanding kompetitor sejenis yang berada pada Kota Nganjuk.

**Tabel 1. 1**  
**Perbandingan Pengunjung *Coffeshop* Nganjuk**

Nama	Alamat	Narasumber	Rata-rata pengunjung	
			<i>Weekdays</i>	<i>Weekend</i>
Ohwell	Jl. Dermojoyo no 6 Payaman, Nganjuk	Dava,	30	60
Caffe Chubby	Jl. Ahmad Yani no 125 Payaman, Nganjuk	Fia	40	70
Belikopi	Jl. Veteran no 77A Ganung Kidul, Nganjuk	Ainayya	70	120
Kopi Soe	Jl Yos Sudarso no 15 Nganjuk	Rony	30	85
Ngafein	Jl. Lurah Surodarmo I Bogo, Nganjuk	Layly	45	80
Kopi Kangen	Jl Yos Sudarso no 16 Nganjuk	David	35	70
Giri Kopi	Jl Letjend Suprpto no 43 Ploso, Nganjuk	Saiful	50	80

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa persaingan bisnis kopi kekinian di Nganjuk terbilang cukup ketat, namun pada *Coffeshop* Belikopi memiliki pengunjung yang dominan lebih banyak dibanding kompetitornya. Kepuasan konsumen tak lepas dari kualitas produk yang bermutu.

Bagi *Coffeshop* Belikopi Nganjuk dalam menjaga kualitas produk adalah dengan sering melakukan *quality control* yang dilakukan dengan rutin setiap satu bulan sekali, dengan *quality control* *Coffeshop* Belikopi Nganjuk tentunya akan menjaga kualitas bahan baku hingga diolah menjadi produk yang akan diterima oleh konsumen. Kualitas produk “Kualitas produk adalah tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan” (Napitupulu, 2019). Pada penelitian yang dilakukan oleh

(Sauw Fa et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, konsumen cenderung puas jika produk yang mereka beli adalah produk dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan mereka bahkan melebihinya. Hal tersebut merupakan suatu hal yang penting karena untuk meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan pasar dalam era persaingan. Selain menjaga kualitas produk dalam menjaga serta meningkatkan kepuasan konsumen terdapat faktor lain yaitu dengan memperhatikan harga.

Harga merupakan aspek yang cukup penting karena pada dasarnya konsumen cenderung suka dengan harga yang relatif murah. Harga menurut Kotler (2016) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Harga pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk untuk minuman kopi berkisar antara Rp.7000 – Rp.12.000, untuk menu non kopi berkisar dengan harga Rp.11.000 – Rp.14.000. Tersedia juga dengan kemasan satu liter dengan harga berkisar Rp. 37.000 – Rp.75.000. Dengan harga yang relatif murah tersebut *Coffeshop* Belikopi dapat menjaring konsumen dari segala kalangan. Namun konsumen harus mengeluarkan dana yang lebih untuk menambahkan topping, hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berpikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Aspek yang harus diperhatikan lainnya adalah lokasi yang strategis.

Pemilihan lokasi yang strategis juga termasuk elemen penting dalam melakukan kegiatan usaha. Hal serupa juga di utarakan oleh (Tjiptono, 2016) Penentuan lokasi usaha sangat penting bagi suatu perusahaan, karena akan mempengaruhi dapat tidaknya keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Lokasi *Coffeshop* Belikopi Nganjuk cukup strategis karena berada pada lokasi yang padat penduduk dan berada pada pinggir jalan raya serta dekat dengan sekolah, namun pada *Coffeshop* Belikopi memiliki kekurangan yaitu pada area parkir yang minim untuk kendaraan roda empat. Menurut (Onsardi, 2020), salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. *Coffeshop* Belikopi Nganjuk meberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para konsumen. Pelayanan yang dilakukan adalah dengan membiasakan para karyawan agar selalu rapih, murah senyum, tanggap dan ramah, seperti yang diungkapkan oleh salah satu pengunjung dari *Coffeshop* Belikopi Nganjuk “Karyawan *Coffeshop* Belikopi Nganjuk cukup cekatan dan menjaga sopan santun” (Jihan, 2022). Kualitas pelayanan yang baik dan memadai harus diberikan oleh setiap perusahaan karena dapat membuat konsumen merasa nyaman Ketika transaksi berlangsung dan dapat membuat konsumen enggan untuk berpindah kepada pesaing.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Pada Coffe Shop Belikopi Nganjuk”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang selalu terjaga dapat menjaga kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk, konsumen cenderung memilih produk kualitas tinggi untuk dikonsumsi namun sebagian pengusaha hanya berfokus pada keuntungan semata. Bukan hal yang tidak mungkin jika konsumen beralih pada perusahaan pesaing yang menawarkan produk dengan kualitas yang sesuai dengan harapan konsumen.
2. Harga yang ditetapkan *Coffeshop* Belikopi cukup bervariasi sehingga semua kalangan bisa menikmatinya, namun konsumen perlu mengeluarkan dana yang lebih untuk tambah topping.
3. Lokasi *Coffeshop* Belikopi Nganjuk yang strategis, namun lahan parkir masih kurang untuk kendaraan roda empat.
4. Kualitas pelayanan yang ramah mempunyai peran penting dalam meraih keunggulan. Pelayanan yang optimal dengan pelayanan yang ramah dan menjaga sopan santun diberikan agar konsumen merasa puas, nyaman dan tertarik untuk membeli ulang *Coffeshop* Belikopi Nganjuk, namun ketika pesanan sedang ramai terkadang karyawan Belikopi sering kewalahan sehingga konsumen tidak puas akan pelayanan yang kurang maksimal.

### C. Batasan Masalah

Batasan masalah ini yang dimaksudkan agar ruang lingkup penelitian ini jelas dan terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk
3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk
5. Pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk?

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk?
5. Apakah kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffeshop* Belikopi Nganjuk?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk.
2. Menganalisis apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk.
3. Menganalisis apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk.
4. Menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk.
5. Menganalisis apakah kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen *Coffeshop* Belikopi Nganjuk.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan dibidang pemasaran.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mengenai kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat sebagai masukan dalam mengimplementasikan mengenai kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone merek xiaomi di kota langsa. Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*.
- Assauri. (2014). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep dan Strategi)*.
- Belikopi.(2019). *Belikopi Nganjuk*. <https://food.grab.com/id/id/restaurant/belikopi-nganjuk-delivery/6-C2DTRVCTKA6DRA>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. Semarang. (IBM.SPSS) (8th ed)*.
- Gunawan, N., & Kartika, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rolag Cafe Diponegoro Surabaya. Surabaya. *Jmm17*, 5(01). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1709>
- Hardiansyah, F., Nuhung, M., & Rasulong, I. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Singapore Di Kota Makassar. Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 90–107.
- International Coffe Organization. (2021). *Berapa Konsumsi Kopi di Indonesia pada 2020/2021*. Data Indonesia. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-konsumsi-kopi-indonesia-pada-20202021>
- Wawancara Pengunjung Belikopi Nganjuk, (2022).
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (A. R. Rusli & H. Teguh (eds.)).Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1* (11th ed.). Jakarta. Erlangga.
- Leksono, R. B., & Herwin, H. (2017). Pengaruh Harga Dan Promosi Grab Terhadap Brand Image Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis. Jakarta. (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(3), 381–390. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.72>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Managemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta. Salemba Empat.
- Napitupulu, F. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan

pelanggan pada pt . ramayana lestari sentosa The influence of price and quality of products on customer satisfaction in pt . ramayana lestari sentosa. *Kinerja*, 16(1), 1–9.

- Oliver. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. Sumatra. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Onsardi. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. Bengkulu. (*Jmmib*) *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis pengaruh harga, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Saidani, B., Rachman, M. A., & Rizan, M. (2013). Pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap keputusan pembelian sepatu olahraga futsal adidas di wilayah Jakarta Timur. Jakarta. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 4(2), 201–217.
- Saladin. (2008). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Malang. Linda Karya.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sauw Fa, Y. P., Sardanto, R., & Hadi, D. K. (2021). Analisis Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffee Shop Belikopi Kediri. Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri* , 6(1), 1553–1556.
- Setyawati, K. E., Z, O. K., & Farradia, Y. (2021). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Vario (Studi Kasus Pada Cv Kirana Motorindo Jaya). Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 3(4).
- <https://jom.unpak.ac.id/index.php/ilmumanajemen/article/view/1471>
- Setyawati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel

- Pemediasi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo. Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3),
- Suatmodjo, & Angelin, F. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. Surabaya. *Agora*, 5(2), 1–9.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. PT Alfabeta.
- Sulistiana. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP RUMALAMAN TULUNGAGUNG*.Tulungagung.105(3), 129–133.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.Bandung. CV Andi.
- Tjiptono, F., & Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan penelitian)*.Bandung. Andi Offset.
- Wijaya, I. P. S. A., & Nurcaya, I. N. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.Denpasar. 6(3), 1534– 1563.