

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE HOMELY KOFFEE*
KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen



OLEH:

DESY CAHYANING ATI

NPM : 2012010052

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

2024

Skripsi Oleh :

DESY CAHYANING ATI

NPM : 2012010052


Judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE HOMELY KOFFEE*
KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri


Tanggal : 31 Mei 2024

Pembimbing 1



Dr. Saman, M.M.
NIDN. 0712026201

Pembimbing 2



Rony Kurniawan, M.M.
NIDN. 0730076804

Skripsi oleh :

DESY CAHYANING ATI

NPM : 2012010052

Judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE* HOMEY KOFFEE
KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri

Pada tanggal : 15 Juli 2024

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Samari, M.M
2. Penguji I : Rino Sardanto, S Pd., M.Pd
3. Penguji II : Rony Kurniawan, M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB,



Dr. Amin Tohari, M.Si
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Desy Cahyaning Ati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Kediri, 03 Mei 2001
NPM : 2012010052
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, 31 Mei 2024

Yang Menyatakan



Desy Cahyaning Ati
NPM : 2012010052

MOTTO

“Jadilah kuat, untuk segala hal yang membuatmu patah. It’s okey, just say it”

(Qodarullah)

“Kebahagiaan dirasakan oleh orang – orang yang dapat merasa puas kepada dirinya sendiri”

(Agatha Christie)

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”

(Tan Malaka)

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK :

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orangtua tercinta, kakakku, adikku, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini

Abstrak

Desy Cahyaning Ati : Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Café Homely Koffee* Kediri
Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2024

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

Penelitian ini berfokus pada masalah yang timbul akibat kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Cafe Homely Koffee Kediri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut, baik secara individu maupun bersamaan, terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Homely Koffee Kediri. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah mengunjungi Cafe Homely Koffee Kediri. Metode pengambilan sampel purposive digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kausal. Untuk mengetahui hubungan antar variabel, analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan uji hipotesis (uji t dan uji F) serta kotak R yang disesuaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan nilai korelasi sebesar 82,5%, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dalam penyusunan proposal ini tentu banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu padaaa Kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M.Si., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Rony Kurniawan, M.M., selaku dosen pembimbing.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan inspirasi, dorongan, serta dukungan baik secara moral maupun materiil kepada penulis hingga saat ini.

7. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penyusunan proposal ini.

Disadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, maka tegur, sapa, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 31 Mei 2024



DESY CAHYANING ATI

NPM. 2012010052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir.....	32
D. Kerangka Konseptual	35
E. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Variabel Penelitian	38
1. Identifikasi Variabel Penelitian	38
2. Definisi Operasional Variabel	39
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	42
1. Pendekatan Penelitian.....	42

2.	Teknik Penelitian	42
C.	Tempat dan Waktu Penelitian	43
1.	Tempat Penelitian	43
2.	Waktu Penelitian	44
D.	Populasi dan Sampel	44
1.	Populasi	44
2.	Sampel	45
E.	Instrumen Penelitian.....	46
1.	Pengembangan Instrumen.....	46
2.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
F.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
1.	Sumber Data	49
2.	Teknik Pengumpulan Data	49
G.	Uji Instrumen	50
1.	Uji Validitas.....	50
2.	Uji Reliabilitas.....	52
H.	Uji Asumsi Klasik	53
1.	Uji Normalitas	54
2.	Uji Linearitas	54
3.	Uji Multikolinieritas	55
4.	Uji Heteroskedastisitas	55
I.	Teknik Analisis Data.....	56
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	56
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
1.	Uji Koefisien Determinasi (R).....	57
J.	Uji Hipotesis	58
1.	Uji t.....	58
2.	Uji F.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
A.	Gambaran Umum Subjek Penelitian	60
2.	Visi dan Misi	61
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	64

C. Analisis Data	70
1. Pengujian Asumsi Klasik	70
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3. Uji Koefisien Determinasi	78
4. Uji Hipotesis	79
D. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Konseptual.....	35
4.1 : Hasil Uji Normal <i>Probability Plots</i>	72
4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplots</i>	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 : Tabel Penelitian Terdahulu	28
3.1 : Definsi Operasional Variabel.....	39
3.2 : Karakteristik Sampel.....	46
3.3 : Skala Likert	47
3.4 : Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian.....	48
3.5 : Hasil Uji Validitas.....	51
3.6 : Hasil Uji Reliabilitas	53
4.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
4.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian	63
4.4 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	64
4.5 : Deskripsi Data Variabel Harga	66
4.6 : Deskripsi Data Variabel Lokasi	67
4.7 : Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
4.8 : Hasil Uji Linearitas	71
4.9 : One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	73
4.10 : Hasil Uji Multikolinieritas	74
4.11 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.12 : Hasil Koefisien Determinasi	79
4.13 : Hasil Uji-t (Parsial)	80
4.14 : Hasil Uji-F (Simultan)	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Surat Izin Penelitian	94
2 : Berita Acara Kemajuan Bimbingan	95
3 : Tabulasi Data Penelitian	95
4 : Analisis Regresi	99
5 : Instrumen Penelitian	119
6 : Jadwal Penelitian.....	126
7 : Dokumentasi	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia telah mengalami kemajuan ekonomi yang signifikan. Hal ini terlihat dari pesatnya perkembangan dunia bisnis, dengan semakin banyak pengusaha yang memanfaatkan kreativitas untuk mengembangkan usaha mereka. Dengan pertumbuhan yang cepat ini, para pebisnis perlu memilih strategi yang tepat untuk bersaing. Bisnis saat ini berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan konsumen dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar hingga karyawan yang mencari hiburan untuk mengurangi stres. Kuliner, seperti kafe, menjadi salah satu bisnis yang sedang naik daun. Karena diminati oleh banyak orang, terutama kaum muda, kafe menjadi peluang usaha yang menjanjikan bagi para pengusaha.

Perkembangan bisnis cafe saat ini semakin maju pesat terutama di daerah kota besar, salah satunya di Kota Kediri. Semakin banyaknya jumlah cafe yang berdiri dan berkembang di Kota Kediri disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya sarana pendidikan khususnya perguruan tinggi. Hal ini karena sebagian besar pengunjung café adalah mahasiswa dan kalangan muda lainnya. Salah satu cafe yang terkenal di Kota Kediri adalah Homely Koffee. Homely Koffe adalah salah satu café yang berdiri di Kota Kediri dan diminati oleh kalangan muda. Homely Koffe terletak pada lokasi yang sangat strategi berdekatan dengan Universitas Nusantara PGRI Kediri kampus 1.

Banyaknya jumlah kafe di Kota Kediri menyebabkan para pelaku bisnis harus berlomba – lomba untuk berinovasi dan memberikan nilai tambah kepada konsumen. Tujuannya adalah agar konsumen merasa puas. Kepuasan konsumen ini akan memberikan pengaruh langsung pada pelaku bisnis. Namun, masih banyak pelaku bisnis yang kurang memperhatikan kepuasan konsumen, baik dari produk yang ditawarkan maupun pelayanan yang disediakan. Terkadang, pelaku bisnis hanya mempertimbangkan salah satu aspek untuk meraih kepuasan konsumen, sementara aspek lainnya diabaikan demi meraih laba usaha. Padahal, dalam bisnis, kepuasan konsumen adalah hal yang utama. Kepuasan konsumen sangat penting bagi keberlangsungan hubungan antara konsumen dan perusahaan (Ayu et al., 2020). Citra perusahaan berpengaruh di mata konsumen. Baik buruknya citra perusahaan tergantung dari seberapa besar kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada (Risky & Bustami, 2023). Keputusan pelaku bisnis dalam yang disampaikan melalui beberapa faktor salah satunya lokasi usaha. Apakah sudah menjangkau pasar atau belum. Konsumen akan memilih lokasi dengan harga yang relatif lebih terjangkau serta pelayanan yang nyaman. Penawaran harga dan lokasi yang nyaman akan menarik konsumen. Tinggi rendahnya harga yang ditawarkan akan menjadi sebuah pertanyaan bagi konsumen akan kualitas yang dibuat oleh perusahaan, baik kualitas dari produk yang dihasilkan, kualitas pelayanan, hingga

kenyamanan yang diberikan perusahaan. Hal tersebut berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan konsumen.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membentuk kepuasan konsumen, dan baik kualitas layanan maupun kepuasan konsumen tersebut dapat memengaruhi intensitas kunjungan konsumen di kesempatan berikutnya. Kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli atau menggunakan produk atau layanan tertentu (Fadilah, 2018). Kepuasan konsumen sering kali menjadi ukuran penting dalam menilai sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan serta dapat memengaruhi kesetiaan pelanggan dan reputasi perusahaan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan konsumen.

Faktor kedua yaitu harga, merupakan salah satu faktor penentu bagi pembeli dalam mengambil keputusan pembelian produk atau jasa. Harga adalah sebuah nilai nominal yang harus dibayarkan atas produk atau jasa yang ditawarkan (Fadilah, 2018). Tinggi rendahnya harga yang ditawarkan akan mempengaruhi konsumen dalam mencari produk yang diinginkan. Selain itu, harga juga mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap penggunaan produk perusahaan. Sudah seharusnya harga disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan pasar. Konsumen akan beralih jika harga dan kualitas yang diterima tidak sesuai.

Lokasi adalah faktor ketiga yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Lokasi yang tepat berpengaruh terhadap konsumen karena berbagai faktor, seperti kenyamanan lingkungan dan kemudahan akses jalan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen merupakan pilihan yang baik karena dekat dengan pusat kota atau pusat kegiatan (Fadilah, 2018). Pemilihan lokasi yang tepat akan berpengaruh terhadap pelanggan, mulai dari kenyamanan lingkungan hingga akses jalan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh pelanggan adalah lokasi yang tepat untuk berdirinya bisnis, termasuk kafe, karena berada dekat dengan pusat kota atau pusat kegiatan. Menurut (Laurencia, 2018), lingkungan yang menyenangkan juga mempengaruhi perilaku pelanggan serta tingkat kepuasan umum mereka. Ini juga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Lokasi yang tidak tepat, seperti lahan parkir yang sempit atau lingkungan yang dianggap tidak nyaman, dapat menjadi alasan bagi pelanggan untuk tidak pergi ke suatu tempat.

Penentuan harga, lokasi dan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan termasuk dalam bidang kuliner ada salah satu *service* yang berdampak pada kepuasan konsumen dan citra perusahaan sendiri. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas mengenai faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pembeli. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Homely Kaffe Kediri".

B. Identifikasi Masalah.

Dengan mempertimbangkan konteks di atas, beberapa masalah dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Homely Koffe Kediri sudah sesuai dengan yang diinginkan pasar atau tidak
2. Penerapan dan pemberian harga produk Homely Kaffe Kediri
3. Lokasi yang dipilih Homely Koffe mendirikan bisnisnya
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas, harga dan pelayanan Homely Koffe Kediri.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan uraian latar belakang, agar penelitian tetap konsisten dan fokus, masalah harus dibatasi. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian berfokus pada konsumen Homely Koffe Kediri
2. Mengukur dan menguji tingkat kepuasan konsumen Homely Koffe Kediri
3. Menguji penerapan lokasi, harga yang ditetapkan dan pelayanan di Homely Koffe Kediri.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Homely Koffe Kediri?

2. Adakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Homely Koffe Kediri?
3. Adakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Homely Koffe Kediri?
4. Adakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kosumen secara Homely Koffe Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka peneliti dapat memberitahukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Homely Koffee Kediri
2. Untuk menganalisis dan mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *cafe* Homely Koffee Kediri
3. Untuk menganalisis dan mengetahui lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *cafe* Homely Koffee Kediri
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada *cafe* Homely Koffee Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa dampak positif serta dapat memotivasi dan memberikan dorongan sebagai berikut,

1. Manfaat teoritis

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau pertimbangan bagi penelitian yang akan datang guna mengetahui analisis kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen

2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam merancang strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan maupun promosi yang dapat memberikan informasi yang efektif serta sebagai alat pertimbangan dasar pemikiran yang akan datang.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya dan menambah pemahaman mengenai manajemen pemasaran khususnya menyangkut kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Alfinasari, S., & Purnomo, H. (2022). Analisis Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Romo Kopi Kediri). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi ...*, 1227–1232. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/2351%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/2351/1846>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2), 1–6.
- Aprileny, I., Imalia, I., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Ikraith Ekonomika*, 4(3), 243–252.
- Ariyantini, K. Y., & Tegeh, I. M. (2022). *Media Pembelajaran Interaktif Berbantuan Powerpoint Pada Subtema 1 Lingkungan Tempat Tinggalku Tema 8*. 5(2), 250–259.
- Dharasta, Y. S. M. A. (2017). Pengaruh penetapan harga dan promosi terhadap tingkat penjualan tiket (studi kasus pada jasa travel agent di wilayah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(2), 48–57.
- Fadilah, G. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Kolong Jember*.
- Fitriyani, S., Murni, T., & Warsono, S. (2019). Pemilihan Lokasi Usaha Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro Dan Kecil. *Managment Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 47–58. <https://doi.org/10.33369/insight.13.1.47-58>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26, Edisi 10. In A. S Heri (Ed.), *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (10th ed., Issue Juli). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Laurencia, C. A. (2018). *Analisis Kualitas Produk, Harga, Kualitas, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Teh Thailand di Jakarta*.

- Lestari, R. Y., Ratnanto, S., & Purnomo, H. (2021). Analisis Store Atmosphere, Lokasi Usaha, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Homely Koffee Kota Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6 (1)(2), 347–359.
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/708>
- Marissa Grace, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Berlian Multitama Di Jakarta. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Berlian Multitama Di Jakarta.*, 21(134), 31–38.
- Maryati, & Khoiri.M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.
- Maulana, M. I. N. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Artfresh. *Performa*, 5(6), 512–521.
<https://doi.org/10.37715/jp.v5i6.1854>
- Meiliana C dan Yani M. (2021). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Batu Mandi Di Sampit. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 80–92.
- MURJANA, I. M., FAIZATHLOCTAVI, Y., WARDANI, R., & AGUFIANTO, N. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kopi Living. *Ganec Swara*, 17(3), 873.
<https://doi.org/10.35327/gara.v17i3.524>
- Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1–14. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>
- Natoen, A., AR, S., Satriawan, I., & Periansya. (2018). Faktor-Faktor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (UMKM) Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 2(2), 101–115.
- Nindi Ayu, T. S., Awin, M., & IGN Anom, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi karah Surabaya). *Dinamika Administrasi Bisnis*, 6(6).
- Paryanti, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

- Rezky, A., Amin, S., & Adil, M. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK HINGK KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK PROVINSI PAPUA BARAT. *Competitiveness*, 7, 65–77.
- Risky, T., & Bustami, T. (2023). PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFEESHOP THE COFFEEBOX MANNA. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)*, 4(2), 577–590.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rohiman, I., Riadi, F., Adinata, U. W. S., & Suherman, A. R. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 66–74. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.30>
- Rohman, M. L. N., & Suji'ah, U. (2021). KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GRIYA DAHAR MBOK SUM. 5(2), 64–76.
- Rokhmad, O., & Wahyuningsih, S. (2019). *Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja*. 51–58.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Volume 2 N*, 55.
- Saifun, M. S. (2019). *Pengaruh NPL, LDR, ROA, NIM, dan CAR Terhadap Nilai Perusahaan (Studi pada Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di BEI Periode 2015-2017)*.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Siregar, N., Elfikri, M., & Paramitha daulay, R. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan. *Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat*) .*SOSEK*, 3(1), 1–9.
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.

Sugiyono. (2019a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Kedua). In *Alfabeta* (Vol. 3, Issue 2).

Sugiyono. (2019b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta.

Sulistyawati, N. M. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS UBUD GIANYAR. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.

Sutanto, T. W., Ekonomi, P., & Kartika, U. W. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Kesuksesan Usaha Dagang Di Kota Surabaya. *Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER)*, 1(1), 1–14.

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*.

Titing, A. S., -, S.-, & Sriwahyuni, E. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Vivo (Studi Kasus pada Ziola Aneka Jaya Kolaka). *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 21–28. <https://doi.org/10.24269/asset.v5i1.4817>

Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 165–170.