

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA
BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO**

SKRIPSI

HELDA DELMINCE TABUNI

18042006



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA
BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO**

SKRIPSI

HELDA DELMINCE TABUNI

18042006

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA
BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO**

HELDA DELMINCE TABUNI

18042006

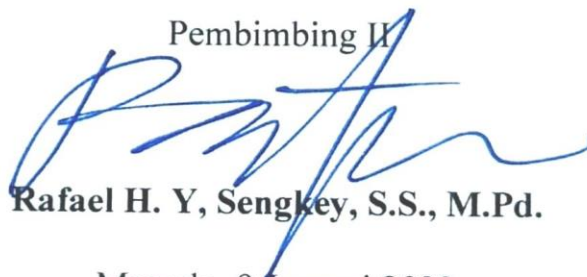
Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I



Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.)

Pembimbing II




Rafael H. Y, Sengkey, S.S., M.Pd.

Manado, 9 Januari 2023

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Octavianus M. T. Muaja, SE., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., MFM.

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA BAKERY
AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO

HELDA DELMINCE TABUNI

18042006

Telah diujikan dihadapan komisi penguji pada:

[Manado, 12 Januari 2023]

Pembimbing:



Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.)

Penguji



Patricia G. J. Petrus , S.E., M.M.



Rafael H. Y, Sengkey, S.S., M.Pd.
M.M.



Merry Jeanned arc Korompis, S.E.,

Maka SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan agar
mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

[Manado, 12 Januari 2023]

Mengetahui,

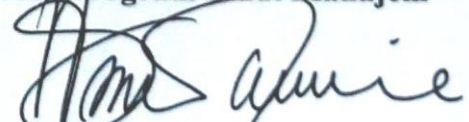
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Octavianus M. T. Muaja, SE., M.M.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajem



Loureine P. Sumual, S.E., MFM.



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO

HELDA DELMINCE TABUNI [18042006]

Dibimbing oleh:

Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.) & Rafael H. Y, Sengkey, S.S., M.Pd.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa yang tiba perbandingan antara kesan mereka tentang keefektifan ataupun hasil produk serta harapan mereka. Tujuan dari riset ini ialah untuk menganalisis serta memandang pengaruh dari Variabel Mutu Pelayanan, Harga, serta Posisi terhadap Kepuasan Konsumen di Anna Bakery and Pastry Cafe Samrat Kota Manado. Riset ini memakai tata cara Kuantitatif dengan memakai informasi kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan di Anna Bakery and Pastry Cafe Samrat Kota Manado. Buat metode analisis informasi yang dicoba dalam riset ini merupakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedasitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji f, serta Koefisien Korelasi serta Koefisien Determinasi serta segala pengelolaan informasi kuesioner dengan memakai sistem SPSS 22. Hasil riset ini merupakan kalau Mutu Pelayanan(X1), Harga(X2), Posisi(X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen(Y)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT ANNA BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT MANADO CITY

HELDA DELMINCE TABUNI [18042006]

Guided by:

Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.) & Rafael H. Y, Sengkey, S.S., M.Pd.

Consumer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arrives at a comparison between their impressions of the effectiveness or results of the product and their expectations. The purpose of this research is to analyze and view the influence of Service Quality Variables, Prices, and Positions on Consumer Satisfaction at Anna Bakery and Pastry Cafe Samrat Kota Manado. This research uses quantitative procedures by using questionnaire information that is distributed to customers at Anna Bakery and Pastry Cafe Samrat Kota Manado. The information analysis methods tried in this research are Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicholnearity Test, Heteroskedasity Test, Multiple Linear Regression Analyst, t Test, f Test, and Correlation Coefficient and Determination Coefficient as well as all questionnaire information management using the SPSS 22 system. The results of this research are that Quality of Service (X1), Price (X2), Position (X3) has a significant influence on Consumer Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Price, Location, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas kemurahan-Nya dan penyertaan-Nya dalam hidup penulis, hingga telah menuntun dan membimbing penulis sampai detik ini. Yang mana penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang menjadi suatu kewajiban bagi mahasiswa tingkat akhir di Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga Atas Kebaikan-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan segala baik.

Dalam hal ini juga penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu, membimbing, mendoakan serta memberi semangat kepada penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi. Dengan hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kemurahan-Nya dan penyertaan-Nya dalam hidup saya.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur Selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Octavianus M. T. Muaja, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Christoforus Adrie Pieter Koleangan, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Loureine P. Sumual, S.E., MFM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.) selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membantu saya dan membimbing saya selama menyusun Skripsi.
7. Rafael H. Y, Sengkey, S.S., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah membantu saya dan membimbing saya selama menyusun Skripsi.
8. Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan membimbing saya selama perkuliahan.

9. Owner Anna Bakery and Pastry Manado yang telah memberikan kesempatan serta memberikan ruang izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
10. Papa, Mama, Adik saya Calvin Tabuni, Kakak saya Hollyn Tabuni dan nenek saya yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberikan motivasi kepada saya.
11. Sahabat-sahabat gelornya asrama yaitu, kelarita, Suri, Eka, Ipma, Otta, Tina, Kilik, Vhia, Fransiska yang selalu membantu dan mendukung saya selama perkuliahan sampai Menyusun Skripsi.
12. Sahabat selvi Murib dan adik tersayang saya Anna Iche Pigai yang selalu senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada saya selama Menyusun Skripsi.
13. Para Suster dan anak-anak Asrama Emile Dezward yang telah mendukung dan memberi semangat kepada saya.
14. Member BTS yaitu Kim Nam-joon, Kim Seok-jin, Min Yoon-gi, Jung Ho-Seok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jeong-guk terlebih khusus bias saya yaitu Kim Namjoon dan Jeon Jeong-guk yang secara tidak langsung turut memberikan dukungan lewat hiburan serta motivasi kepada saya.
15. Adik-adik asrama saya yaitu Elisa Ticoalu, Berta Agapa, Samsia Magai, Febry, Sofia, Vivilanti Mangantiu yang selalu membantu dan memberi semangat kepada saya selama menyusun Skripsi.
16. Tim kerja sama YPMAK dan dosen wali yang telah membantu dan memberikan dukungan, motivasi kepada saya selama Menyusun Skripsi.
17. Sahabat-sahabat Sekelas saya yaitu Merlin Viola dan Coretha Koibur yang selalu ada buat saya dan memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada saya selama menyusun Skripsi.
18. Diri saya yang sudah yang sudah berjuang dan berusaha sampai di titik ini walau banyak cobaan dan rintangan yang datang tapi masih bisa tetap kuat.
19. Semua pihak-pihak yang telah membantu saya dan turut mengambil bagian baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Skripsi ini.

Saya mengerti bahwa Skripsi saya ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya memohon maaf atas kesalahan yang mungkin nantinya akan didapatkan dalam Skripsi ini. Saya sangat menghargai jika nanti terdapat adanya kritik dan saran yang membangun. Saya berharap Skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi pembaca nanti.

Sekali lagi, saya ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang saya sebutkan diatas. Kiranya Tuhan Yesus selalu memberkati.

Manado, 9 Januari 2023

Helda Delmince Tabuni

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANNA BAKERY AND PASTRY CAFE SAMRAT KOTA MANADO

Skripsi yang diajukan untuk diujikan pada tanggal 12, Januari 2023, merupakan karya orisinalitas saya. Dalam penelitian ini, tidak ada separuh dari keseluruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Saat saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya sudah mengenali dan menunjukkan sumber aslinya. Apabila penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarism, saya akan menerima konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk gelar dan sertifikat.

Manado, 12 Januari 2023

Pihak yang memberi pernyataan



Helda D.

Saksi I Selaku Pembimbing dan Anggota Dewan

Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv.)

Saksi II Selaku Penguji dan Anggota Dewa

Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Saksi III Selaku Penguji dan Anggota Dewan

Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iii |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Batasan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis..... | 10 |

| | |
|---|-----------|
| BAB II..... | 11 |
| TELAAH PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Pendahuluan | 11 |
| 2.2 Kewirausahaan | 11 |
| 2.3 Jenis Kewirausahaan | 13 |
| 2.4 Pengertian Usaha Kecil Mikro Dan Menengah (UMKM)..... | 14 |
| 2.5 Tujuan UMKM Dan Tujuan Pemberdayaan UMKM..... | 16 |
| 2.6 Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.6.2 Teori Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.7 Harga | 20 |
| 2.7.1 Definisi Harga..... | 20 |
| 2.7.2 Penetapan Harga..... | 21 |
| 2.7.3 Indikator Harga | 22 |
| 2.8 Lokasi | 23 |
| 2.8.1 Definisi Lokasi | 23 |
| 2.8.2 Karakteristik Lokasi..... | 24 |
| 2.8.3 Karakteristik Lokasi Dimensi Lokasi | 24 |
| 2.8.4 Indikator Lokasi..... | 24 |
| 2.9 Kepuasan Konsumen | 25 |

| | | |
|-------------------------|---|----|
| 2.9.1 | Definisi Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.9.2 | Dimensi Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.9.3 | Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.9.4 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 2.10 | Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.11 | Modell Penelitiann Empirikk | 34 |
| 2.12 | Hipotesis..... | 35 |
| BAB III..... | | 37 |
| METODE PENELITIAN | | 37 |
| 3.1 | Pendahuluan | 37 |
| 3.2 | Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian | 37 |
| 3.3 | Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian..... | 37 |
| 3.3.1 | Jenis Penelitian..... | 37 |
| 3.3.2. | Data dan Sumber Data Penelitiann..... | 37 |
| 3.4 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.4.1. | Populasi | 38 |
| 3.4.2 | Sampel dan Metode Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 40 |
| 3.6 | Skala Pengukuran Data kuesioner | 40 |
| 3.7 | Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Data | 41 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 41 |

| | |
|---|----|
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 41 |
| 3.8 Definisi Variabel Penelitian | 42 |
| 3.8.1 Definisi Operasional..... | 42 |
| 3.9 Uji Asumsi Klasik | 46 |
| 3.9.1 Uji Normalitas | 46 |
| 3.9.2 Uji Multikolinearitas..... | 47 |
| 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 3.10 Uji Regresi Linear Berganda | 48 |
| 3.11 Uji Hipotesis | 49 |
| 3.11.1 Uji t (Partial Test) | 49 |
| 3.11.2 Uji Simultan (uji F)..... | 50 |
| 3.11.3 Uji Koefisien Korelasi atau Uji R..... | 50 |
| 3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 51 |
| BAB VI | 52 |
| HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 52 |
| 4.1 Pendahuluan | 52 |
| 4.2 Proses dan Hasil Analisis | 52 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 52 |
| 4.2.2 Uji Validitas | 55 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitass..... | 56 |
| 4.2.4 Uji Normalitas | 58 |

| | | |
|--|--|----|
| 4.2.5 | Uji Multikolinearitas..... | 59 |
| 4.2.6 | Uji Heterokedastistas | 61 |
| 4.2.7 | Analisis Regresi Linear Berganda | 62 |
| 4.3 | Uji Hipotesiss | 64 |
| 4.4 | Uji Simultan | 67 |
| 4.5 | Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)..... | 69 |
| 4.6 | Korelasi Koefisien Berganda (R) | 69 |
| 4.7 | Analisis Hasil dan Pembahasan | 70 |
| BAB V..... | | 73 |
| KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN..... | | 73 |
| 5.1 | Pendahuluan | 73 |
| 5.2 | Kesimpulan Mengenai Masing-Masing Hipotesis dan Masalah Penelitian..... | 73 |
| 5.3 | Implikasi Pada Teori Manajemen | 74 |
| 5.4 | Implikasi Pada Kebijakan Manajemen..... | 75 |
| 5.5 | Keterbatasan Penelitian..... | 78 |
| 5.6 | Agenda Penelitian Mendatang | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 79 |
| LAMPIRAN..... | | 84 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| Gambar 4. 2 Kuesioner Berdasarkan Usia | 53 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Data Transaksi Anna Bakery and Pastry Cafe Samrat Kota Manado Periode Januari – Juni 2022 | 4 |
| Tabel 1. 2 Tabel Perbandingan Harga Anna Bakery and Cafe Samrat & Kompetitor | 5 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 43 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas | 55 |
| Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas | 57 |
| Tabel 4. 3 Uji Multikolinearitas | 60 |
| Tabel 4. 4 Uji Heterokedastistas | 62 |
| Tabel 4. 5 Analisi RegresiiLinearrBerganda..... | 63 |
| Tabel 4. 6 Uji Hipotesis | 64 |
| Tabel 4. 7 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasana Konsumen (Y)..... | 65 |
| Tabel 4. 8 PengaruhhHarga (X2) terhadap KepuasanKonsumenn(Y)..... | 66 |
| Tabel 4. 9 Pengaruh Lokasi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 66 |
| Tabel 4. 10 Uji F | 68 |
| Tabel 4. 11Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)..... | 69 |

