

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE LELUCKY KOPI DI
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Korik Atul Asanah

20171221206

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE LELUCKY KOPI DI
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu pesyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh :
KORIK ATUL ASANAH
NIM : 20171221206**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2022**

Persyaratan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Korik Atul Asanah

NIM : 20171221206

Fakultas : Fakultas Ekonomi & Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 08 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Korik Atul Asanah

(20171221206)

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN PROPOSAL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CAFE LELUCKY KOPI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

Korik Atul Asanah

Nim. 20171221206

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE., MM



2. Nurullaili Maulida, S.Pd., M.SE



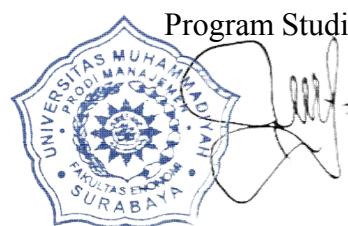
Mengetahui:

Dekan,

Ketua



Dr. Mochamad Mocklas, S.Si., MM



Program Studi

Rina Maretasari, SM., M.SM

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE LELUCKY KOPI DI
SURABAYA

Nama : KORIK ATUL ASANAH

NIM : 20171221206

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah

Pada Hari/Tanggal : Senin / 04 Juli 2022

Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 10.00 WIB

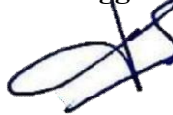
Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE., MM

Anggota I



Dra. Siti Salbiyah, M.kes

Anggota II



Nurullaili Maulida, S.Pd., M.SE

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Kaprodi Manajemen



Rina Maretasari, SM., M.SM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobil ‘alamin hamdan wa syukron lillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Lelucky Kopi di Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2022.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochammad Mochlas, S.Si., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Rina Maretasari, SM., M.SE selaku Kaprodi Manajemen
4. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes selaku ketua penguji pada sidang proposal dan skripsi.

7. Seluruh jajaran dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Kedua orang tua dan adik-adik dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan yang luar biasa.
9. Mas Choirul Anwar yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi.
10. Teman-teman dekat seperjuangan yang mau saling bertukar pikiran, berdiskusi, menemukan trobosan ide dalam mengerjakan penulisan skripsi
11. Rekan kerja yang telah memberikan dukungan baik lahir maupun batin yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya.

Surabaya, penulis

Korik Atul Asanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSYARATAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN PROPOSAL	iii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Konseptual.....	29
D. Model Analisis.....	32
E. Hipotesis	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Indefikasi Variabel.....	34

C. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Populasi dan Sampel.....	39
F. Teknik Pengelola Data.....	41
G. Uji Instrumen.....	41
H. Metode Analisis Data.....	42
BAB IV.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambar Umum Objek.....	48
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
C. Pengujian Hipotesis.....	68
D. Pembahasan.....	77
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	35
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Kuesioner.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 5 Nilai Hasil Kuesioner	53
Tabel 4. 6 Distribusi hasil responden variabel kualitas produk.....	54
Tabel 4. 7 Distribusi hasil responden variabel citra merek	58
Tabel 4. 8 Distribusi hasil responden variabel lokasi	60
Tabel 4. 9 Distribusi hasil responden variabel kepuasan konsumen.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji f.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji R Square.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Surabaya.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 2. 2 Model Analisis.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SPSS	87
LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER.....	91
LAMPIRAN 3 SURAT-SURAT	102

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi Edisi 3*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Clow, K. E., & Baack, D. E. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications 8th Edition*. Pittsburg State University: Person.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Manajemen Operasi edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 1 Alih Bahasa: Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rondonuwu, D. P. (2017). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA*, 1804-1813.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran "Teori Dan Implementasi"*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa "Prinsip, Penerapan, dan Penelitian"*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: PT Indeks.