PENGARUH LOKASI, INOVASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE BOZZMAN PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan Oleh :

DINDA DEVARA. H
NPM.1701110131

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIDINANTI

PALEMBANG

2021

Fakultas Ekonomi
Universitas Tridinanti
Palembang

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Dinda Devara Hermanto
Nomor Pokok	: 1701110131
Jurusan /Program Studi	: Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Strata 1 (S 1)
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Bozzman Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal....10/9-2021....Pembimbing 1

Prof .Dr.H.Sulbahri Madjir,SE,MM
NIDN.0016035101

Tanggal....15/9-2021....Pembimbing II

Royda,SE,M.Si
NIDN.0226128701

Mengetahui. 001 /PS/DFE/21

Dekan

Dr.Msy Mikial,SE,M.Si,Ak.CA,CSRS
NIDN.0205026401

Ketua Jurusan Manajemen

Mariyam Zanariah,SE,MM
NIDN.0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Dinda Devara. H
Nomor Pokok	: 1701110131
Jurusan/Program Studi	: Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Strata 1(S.1)
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Judul Proposal	:Pengaruh Lokasi,Inovasi Produk,dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Penguji Skripsi :

Tanggal 6/10/21 Ketua Penguji : **Prof.Dr.H.Sulbahri Madjir,SE,MM** .....
NIDN : 0016035101

Tanggal 8/10/21 Penguji I : **Royda ,SE,M.Si** .....
NIDN : 0207126001

Tanggal 7/10/21 Penguji II : **Dr.M. Ima Andriyani,SE,MSi** .....
NIDN : 0201018001

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi	Ka. Program Studi
Dr.Msy.Mikial,SE.M.Si.Ak,CA,CSRS	**Mariyam Zanariah,SE,M.M**
NIDN : 0205026401	**NIDN: 0222096301**

01/PS/DFE/21

MOTTO dan Persembahan :

"Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis."

Kupersembahkan Kepada :

- **Allah SWT**
- **Papa dan Mama Tercinta**
- **Kakakku dan Ayuk Iparku**
- **Suamiku yang tercinta**
- **Anak laki-laki ku dan Keponakan ku tersayang**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Serta Almamater yang kubanggakan**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Dinda Devara.H
Nomor Pokok	: 17 01110131
Jurusan / Program Studi	: Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Strata 1 (S 1)
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Bozzmen Palembang

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain .Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar ,maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2021

Penulis

Dinda Devara.H

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ku persembahkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat da karunia-NYA semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul " Pengaruh Lokasi,Inovasi Produk,dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.". Skripsi ini disusun untuk memnuhi sebagian dari syarat-syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Manisah, M.P. selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Masayu Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti. Palembang.
3. Bapak Prof.Dr.H.Sulbahri Madjir,SE,MM selaku dosen pembimbing utama telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
4. Ibu Royda ,SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
5. Pimpinan serta staff Cafe Bozzmen telah bersedia memberikan data dan kesempatan tempat untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua ku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta termotivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Untuk Suami dan Anak Ku Tercinta, terima kasih telah memberi ku semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Teman-teman ku, terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita terus terjalin dan semoga kita menjadi orang yang sukses.
9. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisoner penelitian dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.Terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikan skripsi ini.

Akhir kata dengan segenap kerendahan hati, peneliti mengharapkan skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaca, akhir kata saya ucapkan Wassalamualaikum wr.wb.

Palembang, 2021

Peneliti

(Dinda Devara Hermanto)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
SURAT PERNYATAAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR LAMPIRAN viii
ABSTRAK ix
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Manfaat Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Keputusan Pembelian Konsumen 12
2.1.2 Inovasi Produk 13
2.1.3 Kualitas Pelayanan 17
2.1.4 Lokasi 19
2.1.5 Kepuasan Konsumen 20
2.2 Penelitian Terdahulu 26
2.3 Kerangka Berfikir 27
2.4 Hipotesis 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.1.1 Tempat Penelitian 30
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 31

3.3 Populasi dan Sampel..... 34
3.4 Rancangan Penelitian..... 34
3.5 Variabel dan Definisi Operasional 36
3.5.1 Variabel 36
3.5.2 Devisi Operasional 36
3.6 Instrumen Penelitian..... 38
3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 39
3.7.1 uji Validitas..... 39
3.7.2 Uji Reabilitas 39
3.7.3 Uji Normalitas 40
3.7.4 analisis Regresi Berganda 42
3.8 Sistematika Penulisan 45
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 46
4.1.1 Sejarah Cafe Bozzmen 46
4.1.2 Visi Misi..... 46
4.1.3 Tujuan Cafe Bozzmen..... 46
4.1.4 Struktur Organisasi 47
4.2 Pembahasan 49
4.3 Analisis Pembahasan..... 52
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 76
5.2 Saran..... 76
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN

ABSTRAK

Dinda Devara, Pengaruh Lokasi, Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Bozzmen Kota Palembang (Dibawah Bimbingan Prof.Dr.Sulbahri Madjir,SE,MM Pembimbing I dan Royda,SE,M.Si Pembimbing II)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, inovasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe Bozzmen Kota Palembang, metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda.

Kuesioner dibagikan kepada para responden yang berjumlah sebanyak 50 responden. Hasilnya adalah lokasi, inovasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini maka kiranya bagi pihak cafe kombinasi agar selalu menjaga strategis, tetapi teruslah ditingkat-tingkatkan setiap pelayanan agar semakin lebih banyak lagi konsumen yang datang membeli baik yang ada di dalam Kota Palembang mauoun yang di luar kota.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) inovasi produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan keputusan pembelian disarankan agar dilakukan upaya perbaikan inovasi dan kualitas pelyanan.

Kata Kunci : **Lokasi, Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

ABSTRACT

Dinda Devara, The Influence of Location, Product Innovation, Service Quality on Consumer Satisfaction at Cafe Bozzmen Palembang City (Under the guidance of Prof.Dr.Sulbahri Madjir,SE,MM Supervisor I and Royda,SE,M.Si Supervisor II)

The purpose of this study was to determine the effect of location, product innovation, and service quality on customer satisfaction at the Bozzmen cafe in Palembang City. The research method used is a quantitative method with multiple linear regression analysis techniques.

Questionnaires were distributed to the respondents, totaling 50 respondents. The result is location, product innovation, service quality and customer satisfaction have a simultaneous or partial effect on customer satisfaction. Based on the results of this study, it is advisable for the combination cafe to always maintain a strategic position, but continue to improve each service so that more and more consumers come to buy both those in the city of Palembang and those outside the city.

The method used in this study is a quantitative method, the research produces three main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: 1) location has an influence on consumer satisfaction, 2) product innovation has an influence on consumer satisfaction 3) service quality has an effect on consumer satisfaction.

Based on these findings, it is recommended that efforts to improve innovation and service quality be made to improve purchasing decisions.

Keywords: Location, Product Innovation, Service Quality, Consumer Satisfaction

RIWAYAT HIDUP

DINDA DEVARA HERMANTO, dilahirkan di Palembang pada tanggal 15 Februari 2000 dari bapak Hermanto MZ dan Ibu Sulistiawati anak kedua dari dua bersaudara. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Muhammadiyah 14 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP Negri 3 Palembang, Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMA Negeri 13. Pada tahun 2017 memasuki Kuliah pada Universitas Tridinanti Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, dan Tamat kuliah tahun 2021 Di Universitas Tridinanti Palembang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti saat Bisnis Kuliner dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena dua hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia. Kecanggihan alat komunikasi di abad 21 tidak dapat terbendung lagi. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai bidang seperti dari bidang bisnis kuliner. Pemanfaatan teknologi bukan hanya di bidang komunikasi saja tetapi teknologi dimanfaatkan pada bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan dan lain lain. Perkembangan zaman yang makin pesat, semakin hari manusia semakin kreatif dan inovatif menciptakan bisnis baru, terutama bisnis yang menyediakan jasa kuliner. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan hidangan cepat saji yang cepat, nyaman, aman dan mudah ditemukan. Didaerah perkotaan seperti kota Palembang yang cukup luas dan penduduknya yang lumayan padat, kemacetan sering terjadi dan masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga memicu kemacetan tersebut. Dan untuk masyarakat yang menggunakan transportasi umum lebih jenuh ketika menghadapi kemacetan yang terjadi. Dengan bermunculan berbagai macam bisnis kuliner, semakin banyak pula bisnis sektor jasa jasa lainnya yang berpeluang untuk berbisnis, seperti bisnis dalam skala besar mall, café cafe sampai skala kecil kaki lima , ataupun online. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa kuliner tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan

yang baik dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan produk actual atau outcome (hasil). Bagi bisnis penghasil kuliner, outcome bukan hasil output, akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Sehingga perusahaan jasa kuliner membuat inovasi yang mempermudah masyarakat serta mempersingkat waktu perjalanan.

Perusahaan menyadari akan pentingnya masalah pelayanan tersebut, dan hal ini dapat kita lihat pada salah satu perusahaan yang ada di Sumatera selatan khususnya di Kota Palembang. Café bozzmen Palembang merupakan salah satu café yang ada di Kota Palembang.

Usaha yang memiliki persaingan yang ketat saat ini usaha dibidang Kuliner, salah satunya adalah Café Bozzman. Para pengusaha dituntut untuk menentukan perencanaan strategi pemasaran yang akan digunakannya untuk menghadapi persaingan yang ada saat ini. Strategi pemasaran menerapkan target pasar dan bauran pemasaran atau lebih dikenal 4P (product, place, price and promotion). Penerapan strategi pemasaran yang tepat dapat mempengaruhi para calon konsumen untuk membuat suatu keputusan pembelian. Keputusan konsumen dalam melakukan pembelian dipengaruhi oleh akal pemikiran atas informasi pengetahuan yang didapatkan.

Keputusan pembelian suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya, keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Banyak faktor yang menjadi

pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Sehingga pengusaha harus jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen. (Assauri Sofyan, 2011).

Faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah faktor harga. Definisi harga menurut Tjiptono, (2014), mendefinisikan harga adalah persepsi konsumen terhadap nilai barang dan jasa yang diukur dengan sejumlah uang di mana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain Indikatornya terjangkau, standar, relatif, bervariasi, dan mempengaruhi pembelian.

Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Lokasi, menurut Rambat Lupiyoadi. “Lokasi berarti berhubungan dengan di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi” Lokasi yang dimaksud dalam hal ini adalah daya jangkau. Lokasi yang strategis akan memudahkan konsumen dalam menjangkau tempat yang akan dituju tersebut, sehingga konsumen akan lebih tertarik untuk mengunjungi café tersebut. Dalam penelitian ini harga adalah sebagai variable moderating karena kondisi harga yang lebih terjangkau member pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian. Memasarkan suatu produk kuliner seperti café bozzman, tentunya dasar utama bagi sebuah pengembang usaha adalah memilih lokasi pengembangan usaha mereka. Lokasi merupakan letak cafe atau toko pada daerah yang strategis

sehingga dapat memaksimumkan laba Para konsumen saat ini tentunya sangat bijak dalam melihat dan memilih lokasi tujuan pembelian mereka. Lokasi yang bagus akan memberikan efek yang bagus pula dalam penjualan.

Berdasarkan Fenomena di atas, peneliti tertarik untuk menelitinya, atau menghubungkan hal-hal yang tadinya tidak berhubungan. Dan menciptakan sesuatu yang belum pernah ada menjadi ada atau menciptakan sesuatu yang sama sekali berbeda. Sehingga penelitian mengambil judul "Pengaruh Lokasi,Inovasi Produk,Dan kulitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di café Bozzman Palembang"

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini mengamati berbagai fenomena Jasa Kuliner Yang tumbuh Subur di kota palembang. Dalam fenomena tersebut terdapat berbagai masalah yang di rumusakan oleh penulis. Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi maka permasalahakan sebenarnya yang ingin di teliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah variable lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah variabel Inovasi Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
3. Apakah variable Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
4. Apakah variabel Lokasi,Inovasi Produk Dan kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Inovasi produk, kualitas pelayanan, terhadap keputusan konsumen Pada Café Bozzman Kota Palembang, apakah pengaruh Lokasi, inovasi produk, kualitas pelayanan, dan bisa merubah pikiran konsumen untuk membeli produk.

1. Mengetahui pengaruh Lokasi terhadap keputusan konsumen untuk membeli.
2. Mengetahui apakah Inovasi Produk memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk membeli
3. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk membeli
4. Mengetahui apakah Pengaruh Lokasi,Inovasi produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen untuk membeli

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Pengetahuan ,serta menambah wawasan mengenai pengaruh lokasi,inovasi produk,kualitas pelayanan terhadap konsumen

2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapakan dapat membantu perusahaan dalam membina kerja sama dengan instansi instansi terkait tempat mahasiswa bernaung.

3. Bagi almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai refrensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai kerja sama antar instansi sebagai perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri 2011.Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi . Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada

Avetoe,Haja dan Lamidi .2015 .Pengaruh Harga ,Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.15 N0,3 September 2015 Halaman 367-373 Diakses 25 September 2021

Faiza,Ifani Yudha Nur,R.Sugeng Basuki.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di House Of Pet Malang,Pada Jurnal JAB Jurnal Aplikasi Bisnis Vol 4 No.2 Desember 2018.halaman 329-333 Diakses 25 September 2021

Himawan,Baron,Sumaryanto,Dan Retno Susanti,2016.Pengaruh Kualitas Produk ,Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Warung Mie Ayam Bakso Ajeng Karang Anyar ,Pada Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol 16 No.3 September 2016 Halaman 346-353 diakses 25 September 2021

Nurhayati,Siti,2017.Pengaruh Citra Merk ,Harga,Dan Promosi Terhadap Kepuusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta.Pada Jurnal JMBA Vol.4 No.2 September 2017 Halaman 60-69 .Diakses 25 september 2021

Moleong,Lexy 2014.Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi PT.Remaja Rosdakarya ,Bandung

Retno.S,Lesli Purnawati,Ernawati .2016.Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokai Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol.16 No.3 Edisi September 2016 .Diakses 25 September 2021

Rambat Lupiyoadi,A.Hamdani.2012 .Manajemen Pemasaran Jasa,Jakarta Penerbit Salemba empat

KotlerPhilip. 2014, Manajemen Pemasaran ,Jakarta Penerbit,PT.Indeks Kelompok Gramedia

Sugiono, 2014.Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D.Bandung Alfabed

Sugiono. 2015.Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods) Bandung alfabed

Pedoman Penulisan Skripsidan Laporan Akhir, 2014: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang

Widowati,Maduretno,Agus Budi Purwanto .2014.Pengaruh Harga ,Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .Pada Jurnal Fokus Ekonomi Vol.9 No.1 Juni 2014 halaman 65-80 Diakses September 2021