

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP HISTORY*
*COFFEE PALEMBANG***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

VIENI ARINDRA DUWI LESTARI

NPM. 1801110104

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2022

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP HISTORY*
*COFFEE PALEMBANG***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

VIENI ARINDRA DUWI LESTARI

NPM. 1801110104

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

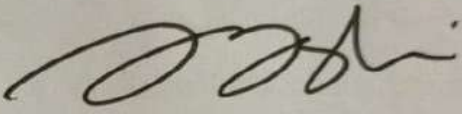
2022

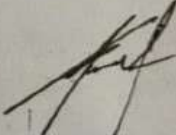
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : VIENI ARINDRA DUWI LESTARI
Nomor Pokok/NPM : 1801110104
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee Palembang*

Pembimbing Skripsi

Tanggal 17-10-2022 Pembimbing I :  Hj. Agustina Marzuki, SE., M.Si.
NIDN : 0008086502

Tanggal 17-10-2022 Pembimbing II :  Veny Mayasari, SE, MM
NIDN : 0204078902

192 / PS / DFE / 22

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,

Tanggal 17-10-2022

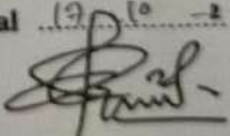


Dr. Misy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS

NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen,

Tanggal 17-10-2022


Mariyam Zanariah, SE, M.M

NIDN : 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : VIENI ARINDRA DUWI LESTARI
Nomor Pokok/NPM : 1801110104
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee Palembang*

Penguji Skripsi
Tanggal 12-10-2022² Ketua Penguji : Hj. Agustina Marzuki, SE.,M.Si.
NIDN : 0008086502

Tanggal 17-10-2022 Penguji I : Veny Mayasari, SE, MM
NIDN : 0204078902

Tanggal 17-10-2022 Penguji II : Rudi Chairudin, SE, MP
NIDN.0202026201

192 / PS / DFE / 22

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 17-10-2022



Dr. Masy Mikiyal, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal 17-10-2022

Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

MOTTO DAN PERSEMBAHAAN

“Nobody cares how much you know, until they know how much you care.”

“Tidak ada yang peduli seberapa banyak yang kamu tahu,
sampai mereka tahu seberapa besar kamu peduli.”

(Theodore Roosevelt)

Manusia itu ibarat daun jika tidak gugur ke tanah hari ini, suatu hari pasti akan gugur

Begitu juga dengan kita dan orang-orang yang kita sayangi,
mereka akan pergi meninggalkan kita kembali kepada sang pencipta.

Hidup di dunia hanya sementara, gunakan sisa hidup kita dengan melakukan hal yang baik

(Vieni Arindra Duwi Lestari)

Kupersembahkan Kepada:

1. ALLAH SWT
2. Kedua Orang Tuaku Tercinta Papa Nurmawi dan Mama Yurni Ali yang telah memeberikan doa dan kasih sayangnya.
3. Suami Adefio Syaputra dan anakku Adiva Arsyilla Savina yang telah memberikan doa dan dukungan.
4. Saudaraku tersayang Winny Andalia, Revie Marisky, Astrid Mei Zulva S, Mutia Annisa Maharani, M. Zacky Alfarizi atas doa dan dukungannya
5. Keponakanku M. Hafizh Syarkhan dan Aubrey Budi Avissa
6. Mertua Parida Ariani dan bapak Aidil Fitri S
7. Kedua pembimbingku Ibu Hj. Agustina Marzuki, SE.,M.Si dan Ibu Veny Mayasari, SE, MM
8. Para Pendidik yang ku hormati
9. Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VIENI ARINDRA DUWI LESTARI
Nomor Pokok : 1801110104
Angkatan : 2018
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen Pemasaran
Program Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang.

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, September 2022

Penulis,



Vieni Arindra Duwi Lestari

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karna berkat rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Pada kesempatan ini peneliti mengambil judul “PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP HISTORY COFFEE* PALEMBANG”

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini penulis menyadari masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan oleh terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun peneliti harapkan demi kesempurnaan penelitian ini dan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Dalam penulisan penelitian ini penulis dibimbing dan diberi arahan oleh berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr.Msy.Mikial, SE,M.Si.Ak,CA,CSRS Dekan Fakultas Tridinanti Palembang
3. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM, Ketua program studi manajemen

4. Ibu Hj. Agustina Marzuki, SE.,M.Si., Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga penelitian dapat di selesaikan.
5. Ibu Veny Mayasari, SE, MM Selaku pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian penelitian.
6. Bapak dan ibu seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
7. Bapak Burlian Muhazan selaku Owner *Coffee Shop History* Palembang yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semangat.

Akhir kata, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan laporan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, September 2022

Penulis,

Vieni Arindra Duwi Lestari

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| ABSTRAK..... | xiii |
| RIWAYAT HIDUP..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teoritis | 8 |
| 2.1.1 Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Harga | 9 |
| 2.1.3 Lokasi..... | 20 |
| 2.1.4 Kualitas Layanan | 24 |
| 2.1.5 Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.2 Penelitian Lain Yang Relevan | 32 |
| 2.3 Kerangka Berfikir | 34 |
| 2.4 Hipotesis..... | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian..... | 36 |
| 3.1.1 | Tempat Penelitian | 36 |
| 3.1.2 | Waktu Penelitian..... | 36 |
| 3.2 | Sumber dan Teknik Peumpulan Data | 37 |
| 3.2.1 | Sumber Data | 37 |
| 3.2.2 | Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 3.3 | Populasi ,Sampel dan Teknik sampling | 39 |
| 3.3.1 | Populasi | 39 |
| 3.3.2 | Sampel | 40 |
| 3.4 | Rancangan Penelitian | 41 |
| 3.5 | Variabel dan Definisi Operasional | 42 |
| 3.5.1 | Variabel Penelitian | 42 |
| 3.5.2 | Definisi Operasional Variabel | 43 |
| 3.6 | Instrumen Penelitian | 44 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 45 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 45 |
| 3.7 | Teknik Analisa Data | 46 |
| 3.7.1 | Analisis Statistik Deskriptif | 46 |
| 3.7.2 | Analisis Statistik Inferensial | 46 |
| 3.8 | Uji Hipotesis | 50 |
| 3.8.1 | Uji Simultan (Uji F) | 50 |
| 3.8.2 | Uji Parsial (Uji t) | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1 | Hasil Penelitian | 53 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan..... | 53 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi dan Uraian Tugas | 53 |
| 4.1.2.1 | Struktur Organisasi | 53 |
| 4.1.2.2 | Uraian Tugas | 54 |
| 4.2 | Pembahasan dan interpretasi..... | 55 |
| 4.2.1 | Deskripsi Profil Responden..... | 55 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 4.2.2 | Jumlah Responden Berdasarkan Umur | 55 |
| 4.2.3 | Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| 4.2.4 | Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 56 |
| 4.2.5 | Jumlah Responden Berdasarkan Kunjungan | 57 |
| 4.3 | Hasil Uji Validitas dan Reabilitas | 58 |
| 4.3.1 | Uji Validitas..... | 58 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 63 |
| 4.4 | Teknik Analisis Data | 64 |
| 4.4.1 | Analisis Statistik Deskriptif..... | 64 |
| 4.4.2 | Analisis Statistik Inferensial..... | 65 |
| 4.4.2.1 | Uji Asumsi Klasik | 65 |
| 4.4.2.2 | Regresi Linear Berganda | 67 |
| 4.4.2.3 | Koefisien Korelasi | 69 |
| 4.4.2.4 | Koefisien Determinasi | 70 |
| 4.5 | Uji Hipotesis Penelitian | 71 |
| 4.5.1 | Uji Simultan (Uji F)..... | 71 |
| 4.5.2 | Uji Parsial (Uji t)..... | 72 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 75 |
| 5.2 | Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 77 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 2.1 Terdahulu Yang Relevan | 32 |
| Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian | 36 |
| Tabel 3.2 Jumlah konsumen History coffee Palembang | |
| Tabel 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi operasional..... | 43 |
| Tabel 3.4 Skala Likert | 45 |
| Tabel 3.5 Kriteria Hubungan Dua Variabel | 49 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 57 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan..... | 57 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga (X_1) | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Lokasi (X_2) | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_3)..... | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas | 63 |
| Tabel 4.10 Statistik Deskriptif..... | 64 |
| Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas | 66 |
| Tabel 4.12 Hasil uji Regresi Linear Berganda | 68 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Koefesien Korelasi | 69 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesien Determinasi..... | 70 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F..... | 71 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t..... | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir | 34 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 54 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas | 65 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas | 67 |

ABSTRAK

VIENI ARINDRA DUWI LESTARI, Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang (Di bawah bimbingan Ibu Hj. Agustina Marzuki, SE.,M.Si dan Ibu Veny Mayasari, SE, MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang dari Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 16,435 + 0,270 X_1 + 0,302 X_2 + 0,656 X_3$. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang dengan nilai signifikan $0,001 < 0,005$. Terdapat Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$. Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop History Coffee* Palembang dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$.

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

RIWAYAT HIDUP

VIENI ARINDRA DUWI LESTARI, lahir Palembang, 11 Juli 1992 dari Bapak Nurmawi dan Ibu Yurni Ali.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2004 di SD Negeri 23 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2007 di SMP Negeri 3 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2010 di SMA Negeri 2 Palembang. Pada tahun 2018 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, September 2022

Vieni Arindra Duwi Lestari

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Untuk itu perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Harga suatu produk dapat mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Menurut Kotler (2018: 308) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. Sebagian konsumen bahkan mengidentifikasikan harga dengan nilai.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:122) Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Seseorang maupun sekelompok orang cenderung memilih rumah makan yang berlokasi dekat dengan aktivitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen

dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen. Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Maka mood dan respon inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Selain harga dan lokasi, kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan konsumen, Kualitas layanan merupakan suatu profit strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

History coffee Palembang merupakan Salah satu tempat minum kopi atau coffee shop di Kota Palembang. *Coffee shop / cafe* ini merupakan salah satu tempat yang *recommended* untuk minum kopi karena menawarkan berbagai jenis minuman olahan kopi seperti cappuccino, Americano, kopi susu dan kopi hitam. Semua menu kopi yang ada di sajikan dengan kualitas dan rasa terbaik. Selain itu, History Coffee juga menyediakan tempat nyaman (dingin) dengan dekorasi yang *fotogenik / instagramable*. *Coffee shop* ini cocok untuk menjadi tempat nongkrong, berkumpul, ngobrol, bersantai, dan diskusi.

Berdasarkan hasil keluhan konsumen pada media sosial dan pengamatan langsung dari penulis dapat disimpulkan banyaknya konsumen yang mengeluhkan

harga minuman kopi yang dijual pada *History Coffee* Palembang terbilang mahal dari pada *caffe* lain nya. Hal ini harus menjadi perhatian *owner History Coffee* Palembang agar dapat membuat strategi harga yang pas dikalangan masyarakat seperti mahasiswa, pelajar dan pegawai kantor.

Berdasarkan hasil keluhan konsumen pada media sosial dan pengamatan langsung dari penulis dapat disimpulkan lokasi *History Coffee* Palembang yang terpencil dan jauh dari tepi jalan sehingga membuat *History Coffee* Palembang jarang diketahui orang-orang yang lewat disekitarnya, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan atau *owner History Coffee* Palembang untuk membuat strategi *History Coffee* Palembang mudah terlihat khususnya dipinggir jalan seperti memberikan plang atau logo *History Coffee* Palembang dipinggir jalan agar mudah diketahui orang-orang yang lewat dan berniat untuk mampir dan menikmati menu-menu yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil keluhan konsumen pada media sosial dan pengamatan langsung dari penulis dapat disimpulkan kualitas layanan yang diberikan oleh pelayan *History Coffee* Palembang kurang cekatan dalam melayani konsumen yang baru datang dan terbilang lambat ditambah pelayan sering bingung ketika ditanya perbedaan menu yang ditawarkan didaftar menu, hal ini harus menjadi perhatian *owner History Coffee* Palembang agar memberikan arahan atau pelatihan kerja bagi pelayan agar paham dengan tugas yang mereka dapatkan dan dapat melayani konsumen dengan cekatan sehingga akan meningkatkan kualitas layanan dan dapat memberikan kepuasan pada konsumen *History Coffee* Palembang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFEE SHOP "HISTORY COFFEE PALEMBANG"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga, lokasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan meneliti.

1. Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang.
2. Pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang.
3. Pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang.
4. Pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada *History coffee* Palembang.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu *History coffee* Palembang dalam melihat dan membuat keputusan terkait harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

3. Bagi almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang pemasaran khususnya mengenai harga, lokasi dan kualitas

layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead. Clark, 2016, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Andi, 2015, *Manajemen Pemasaran Modern Yogyakarta*: Liberty.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). *Pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan di kota Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(3).
- Basu. Hani, 2016, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen* Yogyakarta : BPF
- Buchari. Alma, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Fandy. tjiptono, 2016, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Heizer. Render, 2018, *The Social Media Marketing Book*. Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta.
- Ibid, 2018, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Ibrahim, 2016, *Dinamika Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Pustaka Utama,. Jakarta
- Kasmir, 2017, *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, 2018, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol, Jilid 1*, Jakarta, PT. Prehalindo
- Kuncoro, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Laksana, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar : Graha Ilmu
- Rahma Wahdiniwaty, 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: ALFABETA
- Render, 2018, *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga CV. ANDIOFFSET. Yogyakarta.
- Rusydi, 2017, *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. ANDIOFFSET. Yogyakarta

- Sangadji. sopiah, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*, Prenada Media Group : Bandung
- Saktiyanto, T. (2017). *Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ahass Primadana Motor Pesanggaran–Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Sofjan. Assauri, 2017, *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2017, *Metodelogi Penelitian Bisnis* , BPFE: Jogjakarta.
- Sugiyono, 2019, *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tezza. Anwar, 2019, *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Thamrin. Francis, 2018, *Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Keempat.
- Tjiptono, 2020, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yamit, 2016, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga