

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung” ini ditulis oleh Ferry Yoga Pradana, NIM. 126405212092, dengan pembimbing Fitrianatsany, S.Sos, M.A.

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

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya persaingan bisnis warung kopi di Tulungagung, khususnya di daerah Ngunut. Warung Kopi Cethoel sebagai salah satu warung kopi legendaris di daerah Ngunut, Tulungagung dituntut untuk terus menjaga eksistensinya di tengah banyaknya pilihan kedai kopi baru yang tumbuh dengan konsep modern. Kondisi ini menuntut Warung Kopi Cethoel untuk lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumennya agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan konsumen pada Warung Kopi Cethoel di Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung, dengan menggunakan variabel kualitas produk, harga, lokasi, dan pelayanan sebagai variabel utamanya. Sebagai dasar teoritis, penelitian ini menggunakan teori manajemen pemasaran sebagai grand theory, untuk menganalisis sejauh mana pengaruh keempat variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung dan menikmati produk serta layanan yang diberikan oleh Warung Kopi Cethoel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada 100 responden yang merupakan konsumen Warung Kopi Cethoel. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F, uji T, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena kualitas cita rasa dan penyajian memengaruhi persepsi pelanggan secara langsung. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan, artinya semakin sesuai harga dengan nilai produk, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. (3) Lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas dan kenyamanan lingkungan sekitar masih menjadi kendala. (4) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, di mana keramahan dan kecepatan pelayanan menjadi faktor pendukung utama. (5) Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Cethoel Tulungagung.

ABSTRACT

This thesis titled "The Influence of Product Quality, Price, Location, and Service on Consumer Satisfaction at Warung Kopi Cethoel Tulungagung", was written by Ferry Yoga Pradana, Student ID 126405212092, under the supervision of Fitrianatsany, S.Sos., M.A.

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

This study is motivated by the growing competition among coffee shops in Tulungagung, particularly in the Ngunut area. As one of the legendary coffee shops in Ngunut, Warung Kopi Cethoel is required to maintain its existence amidst the emergence of many modern-concept coffee shops. This condition demands Warung Kopi Cethoel to better understand the factors that influence consumer satisfaction in order to remain competitive and retain its customers.

The purpose of this research is to examine consumer satisfaction at Warung Kopi Cethoel, using product quality, price, location, and service as the main independent variables. The research is based on marketing management theory as the grand theory to analyze the extent to which these four variables influence the level of consumer satisfaction toward the products and services provided.

This study applies a quantitative approach with an associative research type. The sampling technique used is accidental sampling, and the measurement scale is the Likert scale. The primary data was collected through a questionnaire distributed via Google Forms to 100 respondents who are consumers of Warung Kopi Cethoel. The data analysis techniques include validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, F-test, t-test, and coefficient of determination (R^2).

The results of this study indicate that: (1) Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, as taste and presentation directly influence customer perceptions. (2) Price has a positive and significant effect, meaning that the more reasonable the price in relation to product value, the higher the customer satisfaction. (3) Location has a negative and significant effect on consumer satisfaction, indicating that accessibility and environmental comfort are still obstacles. (4) Service has a positive and significant effect on consumer satisfaction, where hospitality and promptness play a crucial role. (5) Simultaneously, all four variables significantly influence consumer satisfaction at Warung Kopi Cethoel Tulungagung.