PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPI KENANGAN RUKO RAWA BELONG JAKARTA BARAT

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Oleh:

Nama : ADINDA

Nim : 041701503125146

Jurusan /prodi : Pemasaran/manajemen dan bisnis

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPI KENANGAN RUKO RAWA BELONG JAKARTA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata 1

Oleh:

Nama : ADINDA

Nim : 041701503125146

Jurusan /prodi: Pemasaran/manajemen dan bisnis

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

THE EFFECT OF LOCATION, PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION AT KOPI KENANGAN RUKO RAWA BELONG WEST JAKARTA

THESIS

Economic Studies Program Management

Arranged By:

NAME : ADINDA

NIM : 041701503125146

ECONOMIC FACULTY

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

2021

THE EFFECT OF LOCATION, PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION AT KOPI KENANGAN RUKO RAWA BELONG WEST JAKARTA

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

BACHELOR OF MANAGEMENT

Economic Studies Program Management – Strata 1

Arranged By:

NAME : ADINDA

NIM : 041701503125146

ECONOMIC FACULTY

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Ruko Rawa Belong Jakarta Barat secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang pernah berkunjungdan membeli di Kopi Kenangan Ruko Rawa Belong. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skal likert. Metode Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Lokasi (X1), Promosi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Secara persial (Uji t) Lokasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Promosi terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Location, Promotion and Service Quality on Consumer Satisfaction of Kopi Kenangan Ruko Rawa Belong West Jakarta specifically or simultaneously. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 100 respondents who have visited and bought at Kopi Kenangan Ruko Rawa Belong. The method used in this study is a quantitative method and the results of the study are based on respondents' answers using the Likert scale. The data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Test, F Test, t Test, and Coefficient of Determination

The results showed that simultaneously (Test F) there was a significant effect between the variables Location (X1), Promotion (X2), and Service Quality (X3), on Consumer Satisfaction (Y). Partially (t-test) Location has a significant effect on Customer Satisfaction, and Promotion has a significant effect on Customer Satisfaction, while Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Location, Promotion, Service Quality and Consumer Satisfaction.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA