



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE GALLE TROPICAL  
SIDOARJO**

**Rosa Mitha Prasetya  
171500062**

**Dosen Pembimbing :  
Ferry Hariawan, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**



**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE  
GALLE TROPICAL SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**Rosa Mitha Prasetya  
NIM : 171500062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : April 2021

Dosen Pembimbing,



Ferry Hariawan, S.E., M.M

NPP : 1512763/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Rosa Mitha Prasetya  
b. NIM : 171500062  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya  
e. Alamat e-mail : [rosa.mitha@gmail.com](mailto:rosa.mitha@gmail.com)



Surabaya, 22 April 2021.  
Dosen Pembimbing,

Ferry Hariawan, S.E., M.M  
NPP: 1512763/DY



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 15 April  
Tahun : 2021

Penguji I



Dra. Christina Menuk S, S.E., MM  
NIP:195808081982032001

Penguji II



Sutama Wisnu D, S.E., M.M.  
NPP. 1507731/DY

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo.” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (SM) pada Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Teriring doa, sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh ummatnya.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ferry Hariawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan motivasi, arahan, serta telah membantu untuk menyelesaikan penulisan penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya dan seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril

maupun materiil, motivasi, dan nasihat agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Sahabat-sahabat saya Vellyn Vricilia, Fatma Arianti, dan Andika Ekisyach yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman Manajemen 2017 Kelas E maupun pihak- pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pemilik Café Galle Tropical Sidoarjo, yang telah memberi izin penelitian terhadap penulis.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari katasempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 25 Maret 2021

Penulis,

Rosa Mitha Prasetya



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa Mitha Prasetya  
Nim : 171500062  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Galle Tropical Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original.

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 5 April 2021

Mahasiswa,



Rosa Mitha Prasetya

NIM : 171500062

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTARLAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Lokasi.....	17
2.2.3 Promosi.....	21
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22

2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	24
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rencana Penelitian.....	29
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3 Jenis Data.....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Alat Pengumpulan Data.....	34
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.4.3 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	37
3.5 Variabel penelitian dan definisi operasional variabel.....	37
3.5.1 Variabel penelitian.....	37
3.5.2 Definisi operasional variabel .....	38
3.6 Teknik analisis data.....	40
3.6.1 Uji validitas.....	40

3.6.2 Uji reliabilitas.....	41
3.6.3 Pengujian asumsi klasik .....	41
3.6.4 Analisis regresi linier berganda.....	44
3.6.5 Pengujian hipotesis.....	44
BAB IV PENYAJIAN DATA.....	46
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.3 Analisis Penelitian Data.....	53
4.4 Pembuktian Hipotesis.....	66
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
Lampiran-lampiran.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu....	11
3.1 Skala likers .....	36
4.1 Variable lokasi.....	49
4.2 Variable promosi.....	50
4.3 Variable kualitas pelayanan.....	51
4.4 Variable Kepuasan konsumen.....	52
4.5 Karakteristik responden.....	53
4.6 Uji validitas.....	55
4.7 Uji reliabilitas.....	56
4.8 Hasil uji normalitas.....	58
4.9 Hasil uji multikolonieritas.....	59
4.10 Uji autokorelasi.....	60
4.11 Analisis regresi linier berganda.....	63
4.12 Interpretasi koefisien korelasi.....	65
4.13 Koefisien korelasi.....	65
4.14 Uji t parsial.....	66
4.15 Uji f simultan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka konseptual.....	27
3.1 Rancangan penelitian.....	31
4.1 Struktur organisasi.....	47
4.2 Heteroskedasititas.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keterangan Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2: Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 3: Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6: Hasil Output SPSS
- Lampiran 7: Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 8: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 9: Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 10: Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 11: Surat Pengantar Cek Plagiasi
- Lampiran 12: Surat Pernyataan Bebas Cek Plagiasi