

**PENGARUH PROMOSI, LOKASI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI RAKYAT KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**SUCI KURNIA
NIM 2104020111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Suci Kurnia
Nim : 2104020111
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan diperlakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Fradya Randa, SE., M.E
NIP.198909262022031005

Nama
<u>Indra Firdiansyah, SE., M.Si</u>
NIP. 198902122022031006
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u>
NIP. 197008272021212003
<u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u>
NIP. 199103072022031006
<u>Fradya Randa, SE., M.E</u>
NIP. 198909262022031005
<u>Sufnirayanti, M.E</u>
NIP. 199208122022032011

Panitia Penguji

Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua

Penguji

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Penguji IV

5/8-25
6/8 2025
05/08/25
5/8-25
5/8/2025

Tanggal Lulus : 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Suci Kurnia
Nim : 2104020111
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang"

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 1 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hi. Iranita, SE., M.Si
NIP.197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Fradya Randa, S.E., M.E
NIP.198909262022031005

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tiyasiningsih, SE., M.Si
NIP. 19920205022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Kurnia
NIM : 2104020111
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 5 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Suci Kurnia
NIM 2104020111

MOTTO HIDUP

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah:5)

"Segala proses tidak akan sia-sia apabila dijalani dengan kesungguhan, keikhlasan, dan doa. Karena setiap usaha yang diniatkan karena Allah adalah ibadah, dan setiap kesulitan akan selalu dibalas dengan kemudahan selama kita bersabar dan tidak menyerah."



KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Ezky Tiyaningsih S.E., M.Si, sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Hali.
4. Ibu Hj. Iranita S.E., M.Si, sebagai dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, membimbing, serta memberikan arahan dan masukan dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Fradya Randa S.E., M.E selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, meluangkan waktu, dan memberikan masukan serta saran dalam membimbing penulis saat proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen Manajemen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim terima kasih atas setiap ilmu dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, cinta pertama dan panutanku Ayahanda Sofyan Hadi dan pintu surgaku Ibunda Fatmawati. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, atas doa yang senantiasa mengiringi dalam diam, serta atas segala pengorbanan yang tak terucap namun nyata terasa. Dalam setiap keberhasilanku, ada air mata, peluh, dan harapan kalian yang diam-diam kalian titipkan kepada Sang Pencipta. Kalian adalah alasan di balik semangatku, kekuatanku, dan keteguhanku untuk tidak menyerah.
8. Kepada kedua adek tersayang terimakasih penulis ucapkan kepada Muhammad Ridho dan Asri Ainun yang selalu menemani, mendukung, serta memberi semangat kepada penulis selama melakukan penelitian.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis Adellia, Siska, dan Maya Gustiani Putri yang telah hadir dan setia menemani sejak jauh sebelum perkuliahan dimulai, terima kasih atas persahabatan yang tulus, kebersamaan yang hangat, serta dukungan yang tak pernah surut dalam setiap langkah kehidupan ini. Kehadiran kalian bukan hanya memberi warna dalam hari-hari penulis, tetapi juga menjadi tempat kembali di saat semangat mulai redup. Terima kasih telah menjadi saksi perjalanan panjang ini, dari masa-

masa penuh mimpi hingga akhirnya berhasil mewujudkan salah satu di antaranya melalui skripsi ini.

10. Kepada “Geprek Galih” teman seperjuangan sedari Maba – sekarang, Nadia Maria Boru Marbun, Suci Wulandari, Risma Listiani, Yulia Noviani, Viona Veronita Rachman, dan Nelfi Riana Putri. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kehangatan yang senantiasa hadir sejak awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Dalam setiap fase perjuangan, kalian bukan hanya teman, tetapi keluarga yang selalu menguatkan di tengah lelah dan keraguan. Semoga persahabatan yang terjalin ini senantiasa terjaga, meski waktu dan jarak kelak memisahkan langkah kita.
11. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri, Suci Kurnia. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, terima kasih telah tetap percaya bahwa setiap luka akan sembuh, setiap lelah akan terbayar, dan setiap langkah akan sampai. Kamu telah melalui badai dengan diam-diam, menyeka air mata tanpa banyak kata, dan tetap memilih untuk tidak menyerah.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 26 Juli 2025



Suci Kurnia
NIM 2104020111

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO HIDUP	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Promosi	18
2.1.3 Lokasi.....	22
2.1.4 Kualitas Layanan.....	26
2.2 Review Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Pengembangan Hipotesis	38

2.4.1	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi 38	38
	Rakyat Kota Tanjungpinang	38
2.4.2	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang	39
2.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang.....	39
2.4.4	Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	40
	Pelanggan pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang	40
2.5	Hipotesis.....	42
BAB III.....		43
METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	43
3.1.1	Objek Penelitian	43
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	44
3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel.....	48
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	50
3.5.1	Data Primer	50
3.5.2	Data Sekunder	51
3.6	Metode Analisis.....	51
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	53
3.6.2	Uji Kualitas Instrumen	53
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.5	Uji Hipotesis	56
3.6.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	57
BAB IV		59
HASIL PEMBAHASAN.....		59

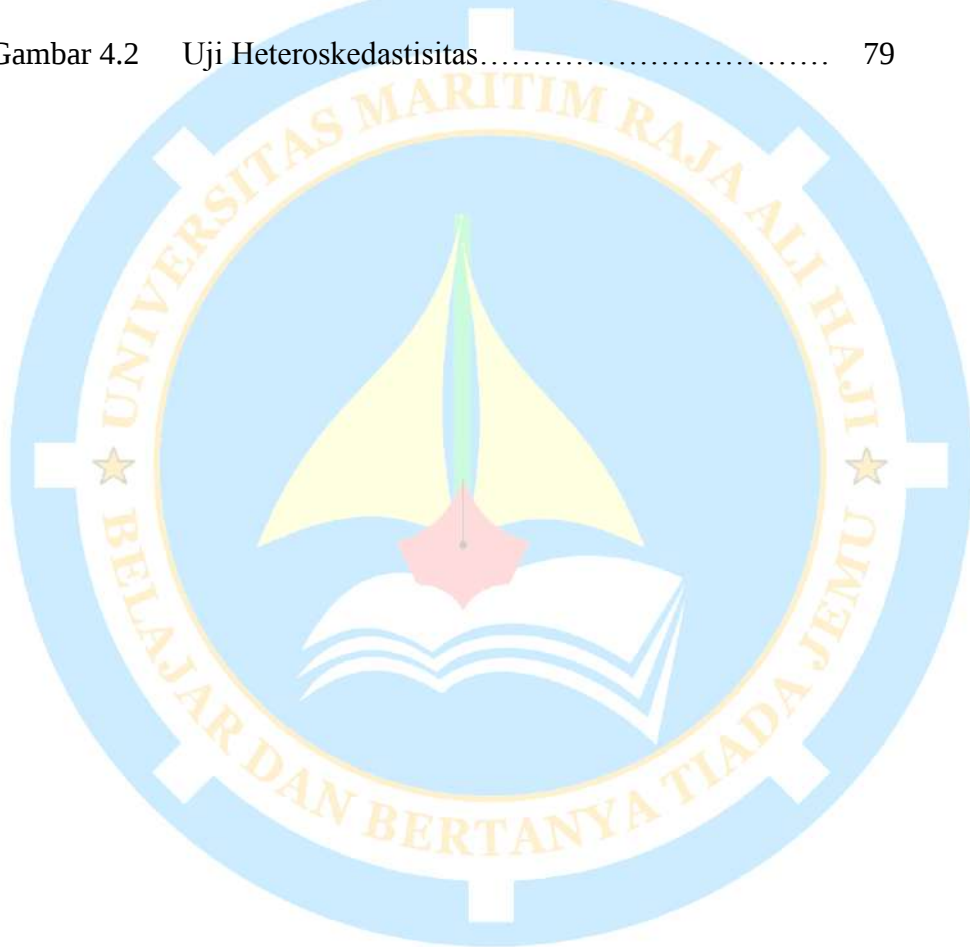
4.1	Gambaran Umum Kedai Kopi Rakyat	59
4.1.1	Profil Kedai Kopi Rakyat.....	59
4.1.2	Visi dan Misi.....	60
4.2	Identitas Responden	61
4.3	Analisis Deskripsi Penilaian Responden	61
4.3.1	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Promosi (X1) .	62
4.3.2	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi (X2) ...	66
4.3.3	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	68
4.3.4	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.4	Hasil Analisis Penelitian	74
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	74
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.4.3	Uji Regresi Linier Berganda	80
4.4.4	Uji Hipotesis	83
4.5	Pembahasan	87
4.5.1	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang	87
4.5.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang	88
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang.....	90
4.5.4	Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	91
	Pelanggan Pada Kedai Kopi Rakyat Kota Tanjungpinang	91
BAB V		94
KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		1
RIWAYAT HIDUP		32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Omset Kedai Kopi Rakyat Tahun 2024.....	4
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 3.2	Skala Likert Pada Penelitian.....	52
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	61
Tabel 4.2	Interval Kelas Variabel.....	62
Tabel 4.3	Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi (X1).	63
Tabel 4.4	Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi (X2)....	66
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X3).....	69
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4.7	Uji Validitas.....	75
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.9	Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4.11	Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.12	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	83
Tabel 4.13	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	85
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi (R Square).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Kedai Kopi/Coffe Shop di Kota Tanjungpinang Tahun 2024.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1	Lokasi kedai Kopi Rakyat.....	59
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra-survey Penelitian.....	1
Lampiran 2	Hasil Wawancara Pra-survey.....	3
Lampiran 3	Dokumentasi.....	6
Lampiran 4	Bukti Pengisian Kuesioner.....	7
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian.....	8
Lampiran 6	Distribusi Jawaban Responden.....	11
Lampiran 7	Hasil Alat Uji Menggunakan SPSS.....	17

