

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,LOKASI USAHA,DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI CAFFELABS AREN JAYA BEKASI**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BUSINESS LOCATION,
AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
CAFFELABS AREN JAYA BEKASI***

Oleh :

**JANESSA TAMARA CHRISTINA
61201022009207**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
GICI DEPOK
2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,LOKASI USAHA,DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI CAFFELABS AREN JAYA BEKASI**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BUSINESS LOCATION,
AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
CAFFELABS AREN JAYA BEKASI***

**Oleh:
Janessa Tamara Christina
61201022009207**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 06 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

**Aldi Friyatha Dira,SE,MM,M.Si
NIDN: 34367706771120273**

**Drs,HengkHendrawan,MM,M.Si
NIDN: 70487436441130093**

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

**Prof. Dr Abdul Hamid,M.S
NIDN: 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,LOKASI USAHA,DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI CAFFELABS AREN JAYA BEKASI**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BUSINESS LOCATION,
AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
CAFFELABS AREN JAYA BEKASI***

**Oleh:
Janessa Tamara Christina
61201022009207**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 06 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr Eko Yuliawan SE,M.Si
NUPTK : 9035764665130303

M. Aziz Winardi N, ST, MM
NUPTK: 5557755656137053

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Drs,Hengky Hendrawan,MM,M.Si
NIDN/NUPTK:70487436441130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Janessa Tamara Christina
NIM : 61201022009207
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Usaha, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CaffeeLabsAren Jaya Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Depok, 06 Juli 2026

JANESSA TAMARA CHRISTINA

NIM : 61201022009207

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Janessa Tamara Christina
NIM : 61201022009207
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Usaha, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CaffeeLabsAren Jaya Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artifical Intelleence / AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artifical Intelleence/AI*) yang saya pergunakan adalah :ChatGPT/Gemini AI danlainnya. Termasuk aplikasi AI dalam olah data
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (Copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (*Artifical Intelleence / AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara sepenuhnya. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artifical Intelleence / AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artifical Intelleence / AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 06 Juli 2026

JANESSA TAMARA CHRISTINA
NIM : 61201022009207

Nama : Janessa Tamara Christina
NIM : 61201022009207
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Usaha, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CaffeeLabsAren Jaya Bekasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, lokasi usaha, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CaffeeLabs Aren Jaya Bekasi. Penelitian dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya persaingan bisnis coffee shop di Kota Bekasi sehingga pelaku usaha dituntut untuk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan produk yang berkualitas, lokasi usaha yang strategis, serta pelayanan yang optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pelanggan CaffeeLabs Aren Jaya Bekasi dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t = 4,931$; $\text{sig.} = 0,000$), lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t = 2,797$; $\text{sig.} = 0,006$), serta pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t = 4,037$; $\text{sig.} = 0,000$). Secara simultan kualitas produk, lokasi usaha, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F_{hitung} sebesar 43,202 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,700 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk, pemilihan lokasi usaha yang strategis, dan pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CaffeeLabs Aren Jaya Bekasi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Lokasi Usaha, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Name : Janessa Tamara Christina
NIM : 61201022009207
Thesis Title : *The Effect of Product Quality, Business Location, and Service on Customer Satisfaction at Caffelabs Aren Jaya Bekasi*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality, business location and service on customer satisfaction at Caffelabs Aren Jaya Bekasi. The research is motivated by the increasing competition in the coffee shop business in Bekasi City so that business actors are required to be able to increase customer satisfaction by providing quality products, strategic business locations, and optimal services.

The research method used is a quantitative method with a survey approach. The research population is Caffelabs Aren Jaya Bekasi customers with a sample of 100 respondents determined using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed by validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination using the SPSS program.

The results of the study indicate that product quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 4.931$; $\text{sig.} = 0.000$), business location has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 2.797$; $\text{sig.} = 0.006$), and service has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 4.037$; $\text{sig.} = 0.000$). Simultaneously, product quality, business location, and service significantly influence customer satisfaction, with an F-value of 43.202, greater than the F-table of 2.700, and a significance value of $0.000 < 0.05$. The results of this study indicate that improving product quality, selecting a strategic business location, and providing quality service are important factors in increasing customer satisfaction at Caffelabs Aren Jaya Bekasi.

Keywords: *Product Quality, Business Location, Service, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Usaha, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di CaffeLabs Aren Jaya Bekasi”**, yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyusun skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di STIE Gici Business School Bekasi.

Dalam Proses persiapan, penyusunan, dan penyelesaian proposal usulan penelitian, penulis menghadapi berbagai kesulitan dan hambatan, namun akhirnya semua dapat diselesaikan berkat keyakinan Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan petunjuk kepada penulis, serta berkat semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. H. Mildy Rifai'I S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah memimpin institusi dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab.
3. Drs. Henky Hendrawan, S.Pd., M.M., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang senantiasa berupaya mengembangkan Program Studi ini ke arah yang lebih baik.
4. Aldi Friyatna Dira, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan kesabaran dan keteguhan telah membimbing serta memberikan pengarahan kepada penulis sejak awal hingga proposal ini selesai disusun.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, khususnya pada Program Studi Manajemen, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Dengan ketekunan dan dedikasi yang tinggi, para pendidik tersebut telah membimbing penulis hingga akhirnya penulis dapat menyandang gelar Sarjana Ekonomi.
6. Para Staff dan Karyawan STIE GICI Business School yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.
7. Kepada Cinta Pertamaku Bapak Mario Sakan dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak tercinta atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, kerja keras, serta dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan. Terima kasih karena telah menjadi teladan dalam kehidupan, mengajarkan nilai-nilai tanggung jawab, kejujuran, dan ketekunan. Kiranya Tuhan senantiasa memberkati Bapak dengan kesehatan, sukacita, dan penyertaan-Nya dalam setiap langkah kehidupan.
8. Kepada Ibu Juarsih dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibu tercinta atas kasih yang begitu besar, doa yang tidak pernah putus, perhatian, kesabaran, serta pengorbanan yang diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu menjadi sumber kekuatan, hiburan, dan motivasi dalam setiap proses kehidupan, termasuk dalam penyusunan skripsi ini. Kiranya Tuhan senantiasa melimpahkan berkat, kesehatan, kebahagiaan, dan kasih karunia-Nya kepada Ibu.
9. Kedua adik penulis, Nico David Christian Radja Sitompul dan Natasha Emanuela Nathalie, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta keceriaan yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada anakku tercinta, Gabriel Ringgo Pangidoan, terima kasih telah hadir dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi sumber kebahagiaan, semangat, dan motivasi yang luar biasa bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi langkah awal untuk memberikan masa depan yang lebih baik serta menjadi kebanggaan bagi kita bersama.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat terkasih, Nita Lutfia Afifah, Musarofah Auliya, Salmaliya Putri, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap doa, semangat, bantuan, kebersamaan, serta dukungan yang tulus dalam suka maupun duka. Kehadiran kalian telah memberikan motivasi, kekuatan, dan keceriaan di tengah berbagai tantangan selama proses penyelesaian skripsi ini. Kiranya Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati setiap langkah, cita-cita, pekerjaan, dan kehidupan kalian dengan kasih, damai sejahtera, kesehatan, serta penyertaan-Nya yang melimpah.
12. Pemimpin dan karyawan Caffelabs yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh para Staf yang telah memberikan dukungan, kerja sama, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun skripsi ini, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran dari semua pihak untuk memperbaiki dan penyempurnaan Penelitian dan Skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan makna, terutama bagi penulis sendiri.

Penulis, 06 Juli 2026

Janessa Tamara Christina
NIM : 61201022009207

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Indetifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.5.1 Maksud Penelitian	6
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSAKA.....	9
2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	11
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	11
2.3 Lokasi Usaha.....	12
2.3.1 Definisi Lokasi Usaha	12
2.3.2 Indikator Lokasi Usaha	12
2.4 Pelayanan.....	13
2.4.1 Definisi Pelayanan	13
2.4.2 Indikator Pelayanan.....	13
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.7 Kerangka Konseptual	20

2.8 Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Penelitian	22
3.2.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2.2 Sumber Data Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi Penelitian	23
3.3.2 Sampel Penelitian.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Operasional Variabel	25
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5.2 Variabel Bebas	26
3.5.3 Variabel Terikat	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.7 Analisis data.....	31
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran	31
3.7.2 Persamaan Regresi	33
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	33
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.5 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian.....	38
4.1.2 Struktur Organisasi Caffelabs Aren Jaya Bekasi	40
4.1.3 Karakteristik Responden	41
4.1.4 Tanggapan Responden.....	42
4.1.5 Uji Validitas dan Realibilitas	49
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Perbandingan Tahun 2024 – 2025.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Table 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi Usaha	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Pelayanan	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Lokasi Usaha	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelayanan	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.10 Tabel Uji Realibilitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance dan VIF)	54
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.13 Hasil Uji F	56
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CaffeLabs Aren Jaya Bekasi.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2. Tabulasi Data	74
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	77
Lampiran 4. Tabel r , F dan t	91
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	97
Lampiran 6 Hasil Plagiatisme	98
Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Penelitian	99
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	100