

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KENYAMANAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
WARKOP AJA DI KABUPATEN GRESIK**



Diajukan Oleh:

MOHAMMAD ALAN WILDANI THARIQ
NIM: 2022020017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS
GRESIK
2026**

SKRIPSI

PENGARUH LOKASI , HARGA , DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP DI KABUPATEN GRESIK

Disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.



Diajukan Oleh:

MOHAMMAD ALAN WILDANI THARIQ

NIM: 2022020017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS
GRESIK
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH LOKASI , HARGA , DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARKOP AJA DI
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

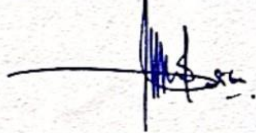
MOHAMMAD ALAN WILDANI THORIQ
NIM: 2022020028

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 02 Juli 2026

Oleh:

Pembimbing I



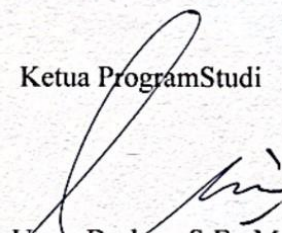
Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NUPTK. 5856765666230242

Pembimbing II



Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM, HC
NUPTK. 2055770671130303

Ketua Program Studi



Umar Burhan, S.E., M.M.
NUPTK. 6850758659130132

LEMBAR PENGESAHAN

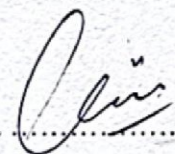
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi , Harga , Dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Warkop di Kabupaten Gresik
Nama Mahasiswa : Mohammad Alan Wildani Thoriq
NIM : 2022020017
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 02 Juli 2026

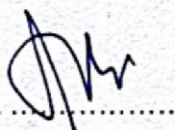
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK

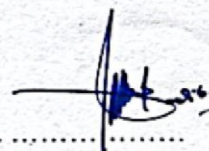
TA 2025/2026

TIM PENGUJI:

1. **Umar Burhan, S.E, M.M**
NUPTK. 6850758659130130
Ketua
2. **Dr. Suharto, M.M**
NUPTK. 1254736637130040
Anggota I
3. **Adiba Faud Syamlan, S.E.,M.M**
NUPTK. 5856765666230240
Anggota II

1. 

2. 

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.
NUPTK. 2055770671130300

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Mohammad Alan Wildani Thariq
NIM : 2022020017
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kenyamanan
Lingkungan terhadap Kepuasan Konsumen pada
Warkop Aja di Kabupaten Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 20 Juli 2026

Yang Menyatakan



Mohammad alan wildani thariq
NIM.2022020017

PENGARUH LOKASI , HARGA , DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP DI KABUPATEN GRESIK

Mohammad Alan Wildani Thariq
Program Studi manajemen , Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian mengenai kepuasan konsumen menjadi penting dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin kompetitif, karena kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen sangat beragam, di antaranya lokasi, harga, dan kenyamanan lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, harga, dan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang dipilih sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi, harga, dan kenyamanan lingkungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa lokasi, harga, dan kenyamanan lingkungan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini memberikan kontribusi dalam memperkuat teori pemasaran terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola usaha dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, citra merek, dan loyalitas pelanggan agar diperoleh model penelitian yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Lokasi, Harga, Kenyamanan Lingkungan, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF LOCATION, PRICE, AND ENVIRONMENTAL
COMFORT ON CUSTOMER SATISFACTION AT COFFEE SHOPS IN
GRESIK REGENCY**

*Mohammad Alan Wildani Thoriq
Manajemen Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

ABSTRACT

Consumer satisfaction has become an important issue in increasingly competitive business environments, as it serves as one of the key indicators of a company's success in maintaining customer loyalty. Various factors influence consumer satisfaction, including location, price, and environmental comfort. This study aims to analyze the influence of location, price, and environmental comfort on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 60 respondents selected as the research sample. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination analysis with the assistance of SPSS software. The results revealed that location, price, and environmental comfort each have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Furthermore, the simultaneous test indicated that location, price, and environmental comfort jointly have a significant influence on consumer satisfaction. The coefficient of determination demonstrated that the independent variables were able to explain a substantial proportion of the variation in consumer satisfaction, while the remaining variation was influenced by other factors outside the scope of this study. These findings contribute to strengthening marketing theories related to the determinants of consumer satisfaction and provide practical insights for business managers in improving service quality and customer experience. Future research is recommended to include additional variables such as service quality, product quality, brand image, and customer loyalty to develop a more comprehensive research model.

Keywords: *Location, Price, Environmental Comfort, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kenyamanan Lingkungan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warkop Aja di Kabupaten Gresik."** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP. selaku Rektor Universitas Gresik
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. selaku Dekan Fakultas ekonomi dan selaku Dosen Pembimbing
3. Bapak Umar Burhan, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi manajemen
4. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.

6. Pemilik, manajemen, dan seluruh pihak Warkop Aja di Kabupaten Gresik yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moral maupun material.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi tambahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Gresik, 02 Juli 2026

Mohammad Alan Wildani Thariq

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Teoritis	8
1.5.2 Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Manajemen pemasaran.....	10
2.1.2. Teori Agensi.....	10
2.1.3. Teori Signaling.....	11
2.1.4. Lokasi	15
2.1.5. Harga	16
2.1.6. Kenyamanan Lingkungan	23
2.1 Penelitian Terdahulu	26
2.2. Kerangka Konseptual	29
2.3. Hipotesis.....	31

2.4.1	Hubungan Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Warkop Aja	31
2.4.2	pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.....	32
2.4.3	Hubungan pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan konsumen	32
2.4.4	Diduga lokasi, harga , dan kenyamanan lingkungan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan konsumen di WarkopAja	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.2.1.	Variabel Independen	36
3.2.2.	Variabel Dependen.....	36
3.2.3.	Variabel Moderasi	37
3.3	Indikator Variabel Penelitian.....	37
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.4.1.	Populasi	39
3.4.2.	Sampel.....	39
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.5.1.	Jenis Data	40
3.5.2.	Tingkat Data.....	41
3.5.3.	Sumber Data.....	42
3.6	Metode Analisa Data	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reabilitas.....	45
3.6.3	Uji Statistik Deskriptif	45
3.6.4	Uji Interval	46
3.6.5	Uji Asumsi Klasik	47
3.6.2	Analisis Regresi Berganda	50
3.6.6	Uji Hipotesis.....	50
3.6.7	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	52
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		54
4.1	Deskripsi tempat penelitian	54

4.2 Waktu Penelitian	54
4.3 Hasil Penelitian	55
4.3.1 Deskriptif responden	55
4.3.2 Uji validitas	57
4.3.3 Uji Reabilitas.....	59
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.3.5 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	67
4.3.6 Hasil Uji Hipotesis	68
4.3.7 Hasil Analisa Korelasi dan koefisien determinasi (R)	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi Penelitian	74
5.2.2 Implikasi Praktis	75
5.3 Keterbatasan Penelitian	75
5.4 Saran dan Rekomendasi	76
5.4.1 Saran dan Rekomendasi Internal	76
5.4.2 Saran dan Rekomendasi Eksternal.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3. 2 Kurva Distribusi.....	49
Gambar 3. 1 Kurva Distribusi.....	50

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Metode Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2 Penentuan Skor dan Alternatif Jawaban	38
Tabel 3. 3 Skala Likert	46
Tabel 3. 4 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	49
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Kunjungan	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel lokasi	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli.....	58
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4. 10 Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4. 11 Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 4. 12 Uji Linieritas	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4. 17 Tabel Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4. 15 Model Summary.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan

Lampiran 2 Kartu Bimbingan

Lampiran 3 Daftar Populasi

Lampiran 4 Daftar Sampel

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Hasil Output SPSS

Lampiran 7 Tabel DW Test

Lampiran 8 Tabel T

Lampiran 9 Tabel F

Lampiran 10 Hasil Cek Plagiasi

Lampiran 11 Sertifikat PKKMB

Lampiran 12 Sertifikat KKN