

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KOSNUMEN PADA
RUMAH KOPI JANI JARO
(STUDI KASUS SOSIAL MEDIA INSTRAGRAM)**

TUGAS AKHIR



MUHAMMAD AQIL SYAKIB ARSELAN

1141001026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2021

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KOSNUMEN PADA
RUMAH KOPI JANI JARO
(STUDI KASUS SOSIAL MEDIA INSTRAGRAM)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD AQIL SYAKIB ARSELAN

1141001026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Muhammad Aqil Syakib Arselan

NIM : 1141001026

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Aqil Syakib Arselan

NIM : 1141001026

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Tempat terhadap
Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro (Studi Kasus Sosial
media Instagram).

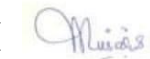
**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

DEWAN PENGUJI

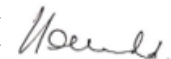
Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M

()

Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T.

()

Penguji 2 : Suwandi, S.E., M.Si., Dr.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas limpahan rahmat dan berkahnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KOSNUMEN PADA RUMAH KOPI JANI JARO (STUDI KASUS SOSIAL MEDIA INSTRAGRAM).”** Adapun penulisan Tugas akhir ini dilakukan guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Selesaiannya penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

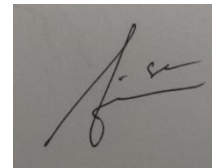
1. Keluarga di rumah, ibu, ayah, dan adik karena dukungan terbesar dari merekalah yang membuat saya mampu dan memiliki alasan untuk menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Kepada Mas Abe Selaku owner Rumah Kopi Jani Jaro yang senantiasa membantu saya guna memperlancar penulisan saya.
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir ini;
4. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan sehingga proposal tugas akhir bisa dilanjutkan hingga tahap akhir ;
5. Bapak Suwandi, S.E., M.Si., Dr. sebagai Dosen Penguji di sidang akhir yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini;
6. Danny, Ava, Dimas, Fathur., Faris, Steven Bolang, Mas Ali, dan kepada teman-teman lainnya yang mohon maaf mungkin tidak tersebut telah memberi dukungan penuh kepada peneliti dalam pengerjaan tugas akhir;

7. Semua kawan – kawan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang seangkatan dengan saling memberi dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Kepada semua responden yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan respon kepada penulis
9. serta kepada seluruh staff yang senantiasa sabar dalam memberikan masukan.

Akhir kata , penulis berharap Allah membalas semua kebaikan dan memberikan yang terbaik untuk kita semua. Semoga tugas akhir ini memberikan banyak manfaat bagi berkembang ilmu pengetahuan.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Peneliti,



Muhammad Aqil Syakib Arselan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Aqil Syakib Arselan
NIM : 1141001026
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Survey

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, penulis menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalti- Free Right*)** Atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KOSNUMEN PADA RUMAH KOPI JANI
JARO (STUDI KASUS SOSIAL MEDIA INSTAGRAM)”**

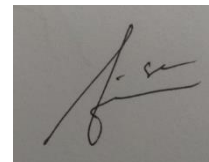
Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/penulis dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Aqil Syakib Arselan

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH KOPI
JANI JARO
(STUDI KASUS SOSIAL MEDIA INSTAGRAM)**

Muhammad Aqil Syakib Arselan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Tempat terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro (Studi Kasus Sosial Media Instagram). Penelitian ini mengambil sampel 130 orang yang merupakan konsumen Rumah Kopi Jani Jaro yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Data di kumpulkan menggunakan kuesioner dan menggunakan sakala likert untuk mengukur jawaban responden yang sudah diuji dari segi validitas dan raebilitasnya. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsu klasik, uji t, uji f, uji koefisiensi determinasi(R²). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara variable produk, harga, promosi, dan tempat terhadap kepuasan konsumen rumah kopi jani jaro (studi kasus sosial media Instagram). Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa variable produk, harga, promosi dan tempat secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah kopi jani jaro. kepuasan pelanggan pengguna aplikasi *PUBG mobile*.

Kata Kunci: Produk, Harga, Promosi, Tempat, Kepuasan Konsumen, Rumah kopi, Jani Jaro, Rumah kopi Jani Jaro.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

***THE EFFECT OF PRODUCT, PRICE, PROMOTION, AND
PLACE ON CUSTOMER SATISFACTION AT RUMAH KOPI
JANI JARO
(STUDY CASE SOCIAL MEDIA INSTRGRAM)***

Muhammad Aqil Syakib Arselan²

ABSTRACT

*This study aims to examine the Effect of Product, Price, Promotion, and Place on Consumer Satisfaction of **rumah kopi jani jaro** (study case Social Media Instagram). This study took a sample of 130 people who are consumers of the Jani Jaro Coffee House who were used as respondents in this study. Data were collected using a questionnaire and using a Likert scale to measure the answers of respondents who have been tested in terms of validity and reliability. The method used is validity test, reliability test, classical assumption test, t test, f test, coefficient of determination test (R²). The results of this study indicate that there is a relationship between product, price, promotion, and place variables on consumer satisfaction at the Jani Jaro coffee house (case study of Instagram social media). The conclusion of the study shows that the variables of product, price, promotion and place partially affect consumer satisfaction at the **rumah kopi jani jaro**. customer satisfaction of PUBG mobile application users.*

Keywords: Product, Price, Promotion, Place, Consumer Satisfaction, Coffee house, Jani Jaro, Jani Jaro coffee house

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
KATA PENGANTAR.....	V
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VII
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
DAFTAR ISI	X
Daftar Tabel.....	XIII
Daftar Gambar	XIV
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.1.3 Proses Pemasaran	12
2.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.2.1 Pengertian Bauran	12

2.3. Produk.....	13
2.3.1. Pengertian Produk	13
2.3.Kualitas Produk	14
2.4 Harga.....	14
2.4.1 Pengertian Harga	14
2.4.2. Proses Penetapan Harga	15
2.4.4. Indikator Harga	15
2.5 Kepuasan Konsumen	15
2.6 Kerangka Pemikiran	16
2.7 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Definisi Operational Variabel	42
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Teknik pengerahan Data	45
3.6 Instrumen Penelitian	45
3.7 Teknik Pengujian Instrumen	47
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.9 Uji Hipotesis	51
3.9.1. Uji Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.3 Analisis Statistik	55
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	55
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	56

4.4.1 Uji Normalitas	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas	57
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.4.3.1 Uji Scatter Plot	59
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	61
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.5.1 Uji t.....	62
4.5.2 Uji F	63
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 H1 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro	64
4.6.2 H2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro	65
4.6.3 H3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro	66
4.6.4 H4 Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro	66
4.6.1 H5 Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Tempat terhadap Kepuasan Konsumen Rumah kopi Jani Jaro.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
Lampiran.....	71

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	16
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Definisi	46
Tabel 4. 1 Hasil Uji Pre-Test Validitas dan Reabilitas	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	64

Daftar Gambar

Gambar 1. 1Rumah Kopi Jani Jaro	2
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Scatter Plot.....	59