

# ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA “KEDAI KOPI KORPORAT”11 73- 1759226853098

*by Turnitin Checker*

---

**Submission date:** 30-Sep-2025 05:08PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2766485487

**File name:** Bismillah\_20\_persen\_kurang1173-1759226853098.pdf (492.05K)

**Word count:** 15398

**Character count:** 92224

**SKRIPSI**

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA “KEDAI KOPI KORPORAT”**



**DISUSUN OLEH:**

**BAYU LAMBANG PRATAMA**

**NPM. 20230001**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**

**FAKULTAS TEKNIK**

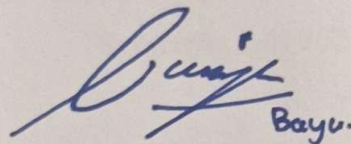
**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2025**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA “KEDAI KOPI KORPORAT”**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Teknologi Industri Pertanian  
Fakultas Teknik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Surabaya

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bayu Lambang Pratama', with the name 'Bayu.' written below it.

**BAYU LAMBANG PRATAMA**  
**20230001**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2025**



## LEMBAR PENGESAHAN

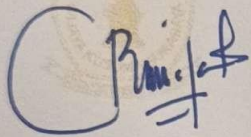
Judul Skripsi : Analisis Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada "Kedai Kopi Korporat"  
Nama Mahasiswa : Bayu Lambang Pratama  
NPM : 20230001  
Program Studi : Teknologi Industri Pertanian  
Fakultas : Teknik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Surabaya, Juli 2025

Menyetujui,

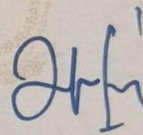
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Ir. Tri Rahayuningsih, M.A**

**NIDN. 0711026601**



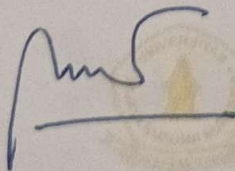
**Diana Puspitasari, S.TP, M.T**

**NIDN. 0730067301**

Mengetahui,

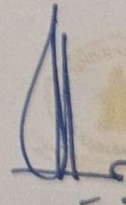
Dekan  
Fakultas Teknik

a.n. Ketua Program Studi  
Sekretaris Program Studi  
Teknologi Industri Pertanian



**Johan Paing Heru Waskito, ST, MT**

**NIDN. 0010036908**



**Marina Revitriani, STP., MP**

**NIDN. 0706088101**



## LEMBAR PENGESAHAN REVISI

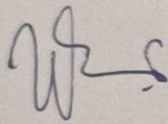
Judul Skripsi : Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada “Kedai Kopi Korporat”  
Nama Mahasiswa : Bayu Lambang Pratama  
NPM : 20230001  
Program Studi : Teknologi Industri Pertanian  
Fakultas : Teknik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Surabaya, Juli 2025

Menyetujui,

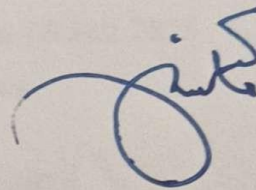
Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



**Dr. Ir. Endang Retno Wedowati, M.T.**

**NIDN. 0728026901**



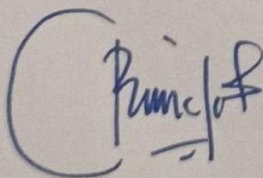
**Dr. Eng. Ir. H. Mujiyanto, M.P.**

**NIDN. 0706076703**

Mengetahui,

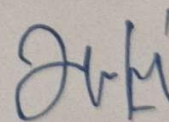
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Ir. Tri Rahayuningsih, M.A.**

**NIDN. 0711026601**



**Diana Puspitasari, S.TP., M.T.**

**NIDN. 0730067301**

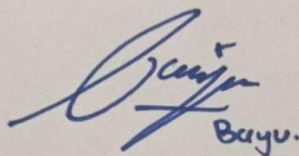
**PERNYATAAN  
KEASLIAN TULISAN**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan mendapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik SARJANA yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 18 Juli 2025

Mahasiswa



Bayu.

Nama: Bayu Lambang Pratama

NPM: 20230001

Program Studi: Teknologi Industri Pertanian

Fak/Univ: Teknik UWKS



# **IDENTIFIKASI FAKTOR 7P TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI “KEDAI KOPI KORPORAT”**

**Bayu Lambang Pratama<sup>1)</sup>, Tri Rahayuningsih<sup>2)</sup>, Diana Puspitasari<sup>3)</sup>**  
Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Email: [bayulambanggg26@gmail.com](mailto:bayulambanggg26@gmail.com)

## **Abstrak**

Kedai Kopi Korporat merupakan salah satu bisnis kedai kopi yang mengalami persaingan semakin erat, persaingan yang terjadi diakibatkan karena semakin banyaknya bisnis yang sejenis dengan Kedai Kopi Korporat. Dalam menghadapi persaingan tersebut, maka diperlukan adanya bauran pemasaran untuk mampu mendorong peningkatan laba bagi setiap bisnis. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta melihat bagaimana hubungan yang dimiliki antara variabel bebas 7P terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Korporat. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan di Kedai Kopi Korporat dengan menggunakan skala likert. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan pada Kedai Kopi Korporat dengan sampel sebanyak 75 responden yang dipilih secara sengaja dan acak dengan kriteria yang merupakan pelanggan Kedai Kopi Korporat. Penelitian ini menggunakan metode pengujian data melalui uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis regresi linear berganda adalah metode yang digunakan menganalisis data. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah variabel produk tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan, harga memiliki hubungan yang tidak signifikan, beberapa variabel lainnya memiliki hubungan secara signifikan, serta seluruh variabel secara bersama-sama memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kedai Kopi Korporat, Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN “KEDAI KOPI KORPORAT” Penyusunan skripsi menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dengan terselesaikannya penyusunan laporan skripsi ini maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Johan Paing Heru Waskito, ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Ir. Tri Rahayuningsih M.A., selaku Ketua Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ir. Tri Rahayuningsih M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, Memberikan ide, dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Diana Puspitasari, S.TP, MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberikan ide dan saran sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi pribadi dan juga bagi program studi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berharap kritik saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya apabila terdapat kesalahan baik dalam kata-kata maupun penyusunan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2025



## DAFTAR ISI

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| SKRIPSI.....                                        | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                              | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....                       | iii  |
| PERNYATAAN.....                                     | iv   |
| KEASLIAN TULISAN.....                               | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                 | v    |
| DAFTAR ISI.....                                     | vi   |
| DAFTAR TABEL.....                                   | viii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                             | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                            | 4    |
| 1.3 Tujuan.....                                     | 4    |
| 1.4 Manfaat.....                                    | 5    |
| 1.5 Batasan Masalah.....                            | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 6    |
| 2.1 Pemasaran.....                                  | 6    |
| 2.2 Bauran Pemasaran.....                           | 6    |
| 2.2.1 Produk ( <i>Product</i> ).....                | 7    |
| 2.2.2 Tempat ( <i>Place</i> ).....                  | 7    |
| 2.2.3 Harga ( <i>Price</i> ).....                   | 7    |
| 2.2.4 Promosi ( <i>Promotion</i> ).....             | 8    |
| 2.2.5 Orang ( <i>People</i> ).....                  | 8    |
| 2.2.6 Proses ( <i>Process</i> ).....                | 8    |
| 2.2.7 Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> )..... | 8    |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan.....                         | 8    |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....                       | 9    |
| 2.5 Hipotesis.....                                  | 10   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                      | 12   |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....                | 12   |
| 3.2 Alat Penelitian.....                            | 12   |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3 Tahapan Penelitian.....                                         | 12        |
| <b>BAB VI HASIL &amp; PEMBAHASAN.....</b>                           | <b>26</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                                    | 26        |
| 4.2 Pengujian Instrumen.....                                        | 27        |
| 4.2.1 Produk (X1).....                                              | 27        |
| 4.2.2 Harga (X2).....                                               | 29        |
| 4.2.3 Lokasi (X3).....                                              | 31        |
| 4.2.4 Promosi (X4).....                                             | 33        |
| 4.2.5 Orang (X5).....                                               | 36        |
| 4.2.6 Proses (X6).....                                              | 38        |
| 4.2.7 Tampilan Fisik (X7).....                                      | 41        |
| 4.2.8 Kepuasan Pelanggan (Y).....                                   | 43        |
| 4.2.9 Mean dan Standar Deviasi.....                                 | 46        |
| 4.3 Pengujian Data.....                                             | 50        |
| 4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....                                     | 51        |
| 4.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                      | 51        |
| 4.3.3 Uji Signifikansi Parameter Individual Statistik Uji t.....    | 51        |
| 4.3.4 Uji Signifikansi Simultan Uji F.....                          | 53        |
| 4.3.5 Hasil Analisis Regresi.....                                   | 54        |
| 4.3.6 Hubungan Antara Produk dan Kepuasan Pelanggan.....            | 56        |
| 4.3.7 Hubungan Antara Harga dan Kepuasan Pelanggan.....             | 56        |
| 4.3.8 Hubungan Antara Tempat dan Kepuasan Pelanggan.....            | 57        |
| 4.3.9 Hubungan Antar Promosi dan Kepuasan Pelanggan.....            | 57        |
| 4.3.10 Hubungan Antar Orang dan Kepuasan Pelanggan.....             | 58        |
| 4.3.11 Hubungan Antara Proses dan Kepuasan Pelanggan.....           | 58        |
| 4.3.12 Hubungan Antara Bukti Fisik dan Kepuasan Pelanggan.....      | 58        |
| 4.3.13 Hubungan Antara Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan..... | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>                                        | <b>60</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                          | <b>61</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                | <b>64</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor       | Teks                                                             | Halaman |
|-------------|------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. 1  | Rekap data BPS Jawa Timur pada hasil produksi kopi tahun.....    | 1       |
| Tabel 3.1   | Pelanggan Kedai Kopi korporat.....                               | 17      |
| Tabel 3. 2  | Skala <i>Likert</i> .....                                        | 22      |
| Tabel 4. 1  | Karakteristik Responden.....                                     | 26      |
| Tabel 4. 2  | Hasil Pengujian Variabel Produk 10 Responden.....                | 27      |
| Tabel 4. 3  | Hasil Pengujian Variabel Produk 10 Responden.....                | 28      |
| Tabel 4. 4  | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Produk 100% Responden..... | 28      |
| Tabel 4. 5  | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 29      |
| Tabel 4. 6  | Pengujian Variabel Harga 10 Responden.....                       | 29      |
| Tabel 4. 7  | Hasil Pengujian Variabel Harga 100% Responden.....               | 30      |
| Tabel 4. 8  | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Harga 10 Responden.....    | 31      |
| Tabel 4. 9  | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 31      |
| Tabel 4. 10 | Hasil Pengujian Variabel Lokasi 10 Responden.....                | 32      |
| Tabel 4. 11 | Hasil Pengujian Variabel Lokasi 100% Responden.....              | 32      |
| Tabel 4. 12 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Lokasi 10 Responden.....   | 33      |
| Tabel 4. 13 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 33      |
| Tabel 4. 14 | Hasil Pengujian Variabel Promosi 10 Responden.....               | 34      |
| Tabel 4. 15 | Hasil Pengujian Variabel Promosi 100% Responden.....             | 35      |
| Tabel 4. 16 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel 100% Responden.....        | 35      |
| Tabel 4. 17 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 36      |
| Tabel 4. 18 | Hasil Pengujian Variabel Orang 10 Responden.....                 | 36      |
| Tabel 4. 19 | Hasil Pengujian Variabel Orang 10 Responden.....                 | 37      |
| Tabel 4. 20 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Orang 100% Responden.....  | 37      |
| Tabel 4. 21 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 38      |
| Tabel 4. 22 | Hasil Pengujian Variabel Proses 10 Responden.....                | 39      |
| Tabel 4. 23 | Hasil Pengujian Variabel Proses 10 Responden.....                | 39      |
| Tabel 4. 24 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Proses 100% Responden..... | 40      |
| Tabel 4. 25 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 40      |
| Tabel 4. 26 | Hasil Pengujian Variabel Tampilan Fisik 10 Responden.....        | 41      |
| Tabel 4. 27 | Hasil Pengujian Variabel Tampilan Fisik 10 Responden.....        | 42      |
| Tabel 4. 28 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel 100% Responden.....        | 42      |
| Tabel 4. 29 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 43      |
| Tabel 4. 30 | Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Pelanggan 10 Responden.....    | 44      |
| Tabel 4. 31 | Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Pelanggan 10 Responden.....    | 44      |
| Tabel 4. 32 | Hasil Pengujian Realibilitas Variabel 100% Responden.....        | 45      |
| Tabel 4. 33 | Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 100% Responden.....           | 46      |