

**PENGARUH LOKASI, HARGA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS DI SOTO SEGER MBOK
GIYEM CABANG SUKOHARJO)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ADHYATMA FIRMANSYAH

B 100 120 187

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

**“PENGARUH LOKASI, HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI
SOTO SEGER MBOK GIYEM CABANG SUKOHARJO)”**

Oleh:

ADHYATMA FIRMANSYAH

NIM : B100120187

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta

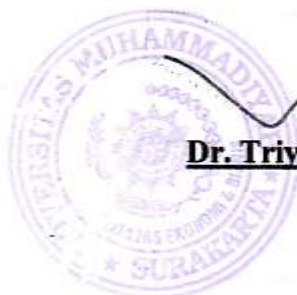
Surakarta, Juli 2016

Pembimbing


Sri Murwanti, SE., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Triyono. M. Si.



Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **ADHYATMA FIRMANSYAH**
NIRM : B100120187
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **“PENGARUH LOKASI, HARGA, FASILITAS,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI
SOTO SEGER MBOK GIYEM CABANG
SUKOHARJO)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, adalah hasil karya sendiri, dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau ijasah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2016

Yang membuat pernyataan

ADHYATMA FIRMANSYAH

MOTTO

Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia (Nelson Mandela)

Jadilah seperti karang dilautan yang tetap kokoh di terjang ombak, walaupun demikina air laut tetap masuk ke dalam pori-porinya
(Anonim)

Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalan kan dengan penuh keikhlasan, Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan (Anonim)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua
(Aristoteles)

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah (Lessing)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

- Allah SWT, yang memberikan limpahan rahmatnya, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
- Rasullulah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam hidupku.
- Kakak dan adikku, yang memberikan support dan penghibur dalam pengerjaan karya ini.
- Ibu Sri Murwanti, SE., M.M selaku Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- “Kanca-kanca geng kajor” Adi kotek, Daeng, Mahfud H, Wahyu Tege, Adit, Erik, Didik, Deglenk, Fajar, Paijo, Rere, si Jhon, Bayu, serta teman teman geng kajor lainnya yang selalu membantu dan memberikan support.
- Senior-senior kajor, Mas Rahmat, Mas Okky, Mbak Dita, Ardiansyah, Komeng, dll yang selalu memberikan arahan dan dukungan.
- Serta semua teman-teman FEB UMS jurusan manajemen angkatan 2012 yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen, harga terhadap kepuasan konsumen, fasilitas terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan desain survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel yang digunakan adalah 100 responden pelanggan Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis data (Analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2)).

Hasil dari penelitian ini, terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : lokasi, harga, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research was conducted at Soto Mbok Giyem Cabang Sukoharjo which aims to analyze the effect locations on customer satisfaction, price on customer satisfaction, service on customer satisfaction, and service quality on customer satisfaction.

This study uses the survey design, the research took a sample from a population by using a questionnaire as a data collection tool. The samples used were 100 respondents Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo customers. The analytical tool used in this research is to test the instrument, the classical assumption test, data analysis (multiple linear refression analysis, t-test, F and coefficient of determination (R²)).

The result of this study, there are significant positive and significant correlation between the locations to customer satisfaction, there are significant positive and significant correlation between the price to customer satisfaction, there are significant positive and significant correlation between the service on customer satisfaction, there are significant positive and significant correlation between the service quality on customer satisfaction.

Keyword: Locations, Price, Service, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Bintang Tawangmangu. Bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik materiil maupun non materiil dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Sri Padmanty, MBA, selaku pembimbing akademik selama menempuh jenjang perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Sri Murwanti, SE. M.M, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan
7. Pimpinan, staf dan konsumen Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga budi baik dan batuan yang telah diberikan mendapat dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dimasa sekarang dan yang akan datang.

Surakarta, Juli 2016

Penulis

Adhyatma Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Lokasi	8
2. Harga.....	9
3. Fasilitas	9
4. Kualitas pelayanan.....	10
5. Kepuasan konsumen	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran	16
D. Hipotesis	16

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis penelitian.....	18
	B. Definisi operasional	18
	C. Data dan sumber data	20
	D. Metode pengumpulan data	20
	E. Desain pengambilan sampel	21
	F. Metode Analisis Data.....	21
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi responden	28
	B. Analisis Data	29
	C. Pembahasan	45
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	50
	B. Keterbatasan Penelitian	51
	C. Saran - Saran.....	52
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel IV. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel IV. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	29
Tabel IV. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	30
Tabel IV. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	31
Tabel IV. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	31
Tabel IV. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas	32
Tabel IV. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	32
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel IV.11	Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel IV.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36
Tabel IV.13	Hasil Rekapitulasi Regresi Berganda	37
Tabel IV.14	Hasil Uji t.....	39
Tabel IV.15	Hasil Uji F	43
Tabel IV.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	16
------------	--------------------------	----