

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI
LAYOUT BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASAR SWALAYAN LUWES BOYOLALI**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :
HANUNG ISMAYA RAHARJO
B 100 130 212

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI *LAY OUT*
BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PASAR SWALAYAN LUWES BOYOLALI**

Yang disusun oleh:

HANUNG ISMAYA RAHARJO
NIM. B.100130212

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2017

Pembimbing



Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. H. Syamsudin, MM

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI *LAY OUT*
BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PASAR SWALAYAN LUWES BOYOLALI**

Yang ditulis oleh :
HANUNG ISMAYA RAHARJO
B 100 130 121

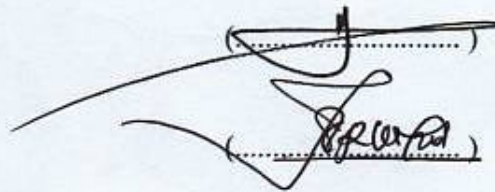
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari sabtu 04 November 2017
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. M. Farid Wajdi, M.M.,P.hD.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs Wiyadi MM ,P.hD
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Imronnudin, M.Si.,P.hD.
(Anggota Penguji)



(.....)



(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. Syamsyudin, MM



**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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HANUNG ISMAYA RAHARJO**
NIM : **B100130212**
Jurusan : **MANAJEMEN**
JudulSkripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN LOKASI LAY OUT BARANG
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASAR SWALAYAN
LUWES BOYOLALI**

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

Surakarta, 01 November 2017
Yang membuat pernyataan,


HANUNG ISMAYA RAHARJO
B 100 130 212

MOTTO

“Aku tidak punya aturan aku, aku hanya melakukan yang terbaik, setiap saat dan setiap hari.”-Abraham Lincoln

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”-Evelyn Underhill

“Do not put off doing a job, because no body knows whether we can meet tomorrow or not”, jangan menunda-nunda untuk melakukan suatu pekerjaan karena kita tidak tau apakah kita dapat bertemu hari esok lagi atau tidak.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- **ALLAH SWT** yang telah memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpaNya tulisan ini tiada makna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua. Amin..
- **Rasulullah SAW** semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- **Bapak dan Ibuku Tercinta** yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.
- **Adikku Tercinta** yang telah memberikan semangat dan dukungannya untukku, terima kasih untuk semua yang telah kau berikan untukku.
- **Sahabat-sahabatku** terimakasih atas semangat, motivasi, perhatian, kasih sayang, canda tawa, arti kebersamaan selama ini. Semoga kelak kita selalu bisa menjaga tali silaturahmi pertemanan dan persahabatan sampai kita tua nanti.
- **Pacar** yang selalu mensupport dikala penulis jenuh dengan revisi, terimakasih atas doa, waktu, usaha, semangat dan motivasinya yang tiada henti.

KATA PENGATAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI LAY OUT BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR SWALAYAN LUWES BOYOLALI” dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho dan kasih sayangmu yang takhenti-hentinya engkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsyudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Imronudin, SE, MS.i Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Wiyadi, MM, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Bapakku dan ibuku tercinta (Bp. Agung Raharjo dan ibu. Sri Rahayu Ningsih) yang dengan segenap kasih sayang, cintanya, dukungan dan serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku yang tidak pernah putus memberikan doa, materi dan motivasi.
9. Adikku tersayang yang selalu mensupport kakaknya agar cepat wisuda, cepat kerja, terimakasih adikku Nadia Yolanda Raharjo.
10. Buat Mbak Pacar Rosyanna terimakasih waktu, semangat, motivasi serta dukungannya agar segera menyelesaikan skripsi ini dan cepat bekerja, terimakasih suportnya bebih..

11. Untuk teman-teman Andri Purwanto, Ananto Agung pambudi, Sandhika Tigor Yuniar, Pradana Bangkit Y.A, Hanip Septa dan teman-teman yang lain yang selalu menemani dan selalu mensupport penulis dikala revisi.
12. Untuk teman-teman mantan kelas F yang udah seperti keluarga, yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan, semoga silaturahmi ini tetap terjaga sampai tua nanti.
13. Teman-teman Managemen jurusan pemasaran angkatan 2013 yang saling memotivasi dan memberikan semangat selama menimba ilmu di UMS.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas dukungannya dan bantuan yang tulus serta doa yang diberikan penulis selama ini demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Akhirnya pada ALLAH SWT semua amal baik tersebut penulis kembalikan, semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis baik moril maupun materiil dengan balasan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 01 November 2017

penulis

HANUNG ISMAYA RAHARJO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kepuasan Konsumen	8
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Lokasi	14

D. <i>Layout</i> Barang.....	16
E. Harga	20
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
G. Perumusan Hipotesis	26
H. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian	30
1. Populasi Dan Sampel.....	30
2. Data dan sumber data	31
B. Variabel Penelitian	32
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
D. Pengukuran Variabel	35
E. Metode Analisi Data.....	36
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
2. Uji Asumsi Klasik	36
3. Regresi Linier Berganda.....	38
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
5. Uji F.....	39
6. Uji Hipotesis (Uji t).....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Diskripsi Data.....	41
B. Analisis Data	43
1. Uji Instrumen Data	43

2. Uji Asumsi Klasik	47
3. Uji Hipotesis	50
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran-saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden	42
Tabel IV.3	Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	42
Tabel IV.4	Rangkuman validitas instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	44
Tabel IV.5	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel Lokasi (X_2)	44
Tabel IV.6	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Lay out</i> Barang (X_3).....	45
Tabel IV.7	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Harga (X_4)	45
Tabel IV.8	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel IV.9	Hasil Reliabilitas	47
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Normalitas	48
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Multikolinieritas	49
Tabel IV.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel IV.13	Rekapitulasi Regresi Berganda.....	51
Tabel IV.14	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	53
Tabel IV.15	Uji F	53
Tabel IV.16	Uji t	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Skor Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Tabel Harga Kritis dari r
- Lampiran 9 Tabel Distribusi t
- Lampiran 10 Tabel Distribusi F

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, *layout* barang dan harga terhadap kepuasan konsumen dipasar swalayan Luwes Boyolali. Sampel penelitian sebanyak 100 orang responden yang di ambil secara *accidental sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, lokasi, *layout* barang, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, *layout* barang, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, location, layout of goods and price to customer satisfaction at Luwes Boyolali supermarket. The sample in this study used 100 respondents taken by accidental sampling. Methods Data analysis in this study by using multiple linear regression analysis. The results showed that partially the quality of service, location, layout of goods, price, positive influence on customer satisfaction.

Keywords: service quality, location, layout of goods, price, consumer satisfaction