

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pengguna Kereta Api Pramek Solo-Yogja)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

NURDIN URBAYANI
B 100 140 432

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pengguna Kereta Api
Pramek Solo-Yogja)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

NURDIN URBAYANI
B 100 140 432

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 07 Juli 2018
Pembimbing Utama



(Drs. Sri Padmantyo, M.B.A.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NURDIN URBAYANI**

NIRM : **B 100 140 432**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pengguna Kereta Api Pramek Solo-Yogja”.**

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 ini 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, 07 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



(Nurdin Urbayani)

MOTTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Qs. Al-Baqarah: 216)

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum kecuali jika mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(Ar. Ra, du: 11)

Kemarin adalah masa lalu dan masa lalu adalah sejarah yang dapat menjadikan contoh bagi kita. Hari ini adalah perjuangan untuk masa depan, masa depan adalah cita-cita.

(Kahlil Gibran)

Semua yang ada di dunia ini telah di atur dalam skenario Tuhan Yang Maha Esa. Kita sebagai pemeran hanya melakukan peran yang sebagaimana mestinya Tuhan kehendaki. Jalanilah hidup dengan penuh kesabaran dan keihklasan. Dan percayalah Tuhan memberikan cobaan tak melebihi batas kemampuan umatnya.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam.

Sholawat serta Salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini untuk :

- ❖ Bapak Suparman dan Ibu Sri Suparmi, orang tua yang kucintai dan kusayangi, yang selalu memberikan do'a, motivasi dan kepercayaan setulus hati untuk mencapai cita-cita.
- ❖ Adikku tercinta Sidqiya Nur Musarofah, yang selalu menghibur dan memberikan do'a-do'anya agar masmu lebih semangat.
- ❖ Mbah Atmo Diharjo, Mbah Marijem, Mbah Musri dan Mbah Rukinah, yang selalu memberikan spirit dan Do'a dalam menguatkan langkahku dalam menempuh studi ini.
- ❖ Sahabat-sahabat terbaikku semuanya yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
- ❖ Teman-teman FEB Manajemen angkatan 2014, terima kasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
- ❖ Segenap rekan-rakan yang telah memberikan do'a dan dukungan.

ABSTRAKSI

Tujuan yang hendak dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Prameks Solo – Jogja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan PT. KAI (Persero) karena Konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. KAI (Persero) dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) KA Pramek Solo-Yogja, maka dari itu harus ditingkatkan agar konsumen puas. Jenis peneliti ini adalah survey, yaitu penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama atau setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah sampel penelitian sebanyak 118 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil t hitung variabel harga lebih besar dari t tabel, maka dinyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil t hitung variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel, maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil t hitung variabel lokasi lebih besar dari t tabel, maka dinyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai Adjusted R square sebesar 0,418 yang mengandung arti bahwa 41,8% variasi besarnya variabel kepuasan konsumen(Y) bisa dijelaskan oleh variasi variabel harga (X_1), variabel kualitas produk (X_2), dan variabel lokasi (X_3). Sedangkan sisanya 58,5% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model seperti.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of price, service quality, and location to the satisfaction of the users of Prameks Solo - Jogja railway service. The results of this study are expected to be used as a consideration of PT. KAI (Persero) because Consumers feel less satisfied with the service provided by PT. KAI (Persero) in the dimensions of physical evidence (tangible) KA Pramek Solo-Yogja, therefore must be improved so that consumers are satisfied. This research type is survey, that is research by taking sample from a population and use questioner as data collecting tool. Sampling technique in this study with non probability sampling is a sampling technique that does not provide the same opportunity or opportunity or every member of the population to be elected as a member of the sample. The number of samples was 118 respondents. Based on the results of the study note that the results t arithmetic variable price is greater than t table, it is stated that the price has a positive and significant impact on customer satisfaction. Results t arithmetic variable service quality is greater than t table, it is stated that the quality of service has a positive and significant impact on customer satisfaction. Results t arithmetic location variables greater than t table, it is stated that the location has a positive and significant impact on customer satisfaction. Adjusted R square value of 0.418 means that 41.8% variation of customer satisfaction variable (Y) can be explained by variation of price variable (X1), product quality variable (X2), and location variable (X3). While the remaining 58.5% other are explained by other variables outside of such models.

Keywords: Price, Service Quality, Location, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengguna Kereta Api Pramek Solo-Yogja)”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

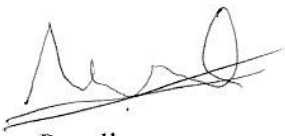
1. Bapak Dr. H. Sofyan, Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Muhammad Sholahudin, SE., M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
5. Bapak Sri Padmantyo selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tidak bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Segala saran dan kritik yang membangun skripsi ini dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 07 Juli 2018



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Manajemen Pemasaran	10
B. Kepuasan Konsumen	13
C. Harga	17
D. Kualitas Pelayanan	21

E. Lokasi	23
F. Penelitian Terdahulu	26
G. Hipotesis	30
H. Kerangka Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Metode Penelitian	37
B. Definisi Operasional	38
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan	50
B. Hasil Pengujian Instrumen	51
C. Pengujian Asumsi Klasik	56
D. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	60
E. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden	52
Tabel 4.3	Distribusi Pendidikan Responden	53
Tabel 4.4	Distribusi Penghasilan Responden	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Butir Harga (X_1)	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Butir Kualitas Pelayanan (X_2)	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Butir Lokasi (X_3)	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Butir Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Outokorelasi	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Uji Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	36
--------------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Tanggapan Responden Tentang Harga (X_1)
Lampiran 3	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X_2)
Lampiran 4	Hasil Tanggapan Responden Tentang Lokasi (X_3)
Lampiran 5	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y)
Lampiran 6	Hasil Total Variabel Penelitian
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga (X_1)
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Lokasi (X_3)
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
Lampiran 11	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda