

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Cabang Gonilan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat – syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun oleh:

Juwita Puspa Sari

B100150160

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Drs. Wiyadi, MM., Ph.D.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Waroeng Spesial
Sambal “SS” Cabang Gonilan)**

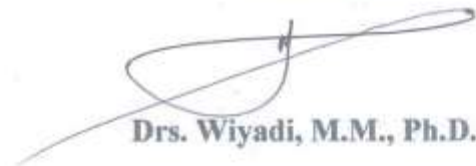
Oleh :

Juwita Puspa Sari
B100150160

Penandatangan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 19 November 2019

Pembimbing



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)
NIK. 131602918

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Waroeng Spesial
Sambal "SS" Cabang Gonilan)**

Oleh:

JUWITA PUSPA SARI
B100150160

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 19 November 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Drs. Wiyadi, MM., Ph.D. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Chuzaimah, M.M. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Zulfa Irawati, SE., Msi. (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



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 : **Juwita Puspa Sari**

NIM : **B 100 150 160**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Gonilan)

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, 19 November 2019

Yang membuat pernyataan,



Juwita Puspa Sari

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Allah SWT kamu berharap.

(QS. Al-Isyira, 6-8)

Sifat rendah hati yaitu taat dalam mengerjakan dan menerima kebenaran itu yang dari siapapun.

(Fudlail bin Iyadl)

Bila kita ingin sukses, maka bantulah agar orang yang mendukung kita menjadi sukses, maka kesuksesan akan menjadi milik kita.

(Tjiptadinata Effendi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas kasih sayang, limpahan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh pertolongannya. Sebuah karya sederhana ini sebagai ungkapan pengabdian cinta yang tulus dan penuh kasih teruntuk :

1. **Allah SWT**, terimakasih ya Allah, engkau selalu memberiku keberuntungan serta kasih sayang disetiap jalanku menjalankan skripsi ini.
2. **Nabiku, Nabi Muhammad SAW**, uswatun hasanah bagi umatnya, semoga sholawat serta salamselalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabat. Semoga keluargaku ditempatkan di Surga bersama Nabi Muhammad SAW. AMIN
3. **Mbah Putri dan Mbah Kakung**, adalah kekuatan terbesarku dalam mengerjakan skripsi ini. Doa dan dukungan mbah putri dan mbah kakung adalah bekalku mencari keberuntungan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.
4. **Bapak Purwito dan Ibu Sumiati**, adalah kekuatan terbesarku dalam mengerjakan skripsi ini. Doa dan dukungan mbah putri dan mbah kakung adalah bekalku mencari keberuntungan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.
5. **Nugroho DS, Imtiaz Putri MN, Kioshi DA**, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan selama penyusunan skripsi.
6. **Keluarga Besarku**, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan kalian untukku dalam keadaan susah maupun senang. Kalian menjadi alasan untukku untuk menjadi orang yang bermanfaat dimasa depan.
7. **Rendy Dwi Nugroho**, terimakasih untuk do'a, dukungan, semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi.
8. **Anggraini KS, Syayyiatul NF, Nur Dwi A**, termakasih sudah menjadi teman baik dan dukungan selama penyusunan skripsi.
9. **Teman – teman Kelas D 2015**, termakasih sudah menjadi teman baik dan dukungan selama penyusunan skripsi.

10. **Eva YD, Bayu Pramitasari, Arrum KA**, terimakasih sudah menjadi teman baik dan dukungan selama penyusunan skripsi.
11. **Seluruh Anggota Marching Band Rotasi 22, Rotasi 23, Rotasi 24, Rotasi 25**, terimakasih sudah menjadi teman baik dalam berorganisasi dan dukungan selama penyusunan skripsi.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan. Penelitian menggunakan desain survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner. Sampel yang diambil penelitian ini adalah responden pelanggan Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan. Jumlah kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 100 responden konsumen Waroeng SS yang diambil secara *Accidental Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Linier Berganda. Dari hasil analisis tersebut dinyatakan variabel harga dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil dari variabel lokasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama – sama variabel harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas 0,000 ($0,000 < 0,05$). Dan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 70,3%.

Kata kunci : **Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, location and service quality variables on customer satisfaction Waroeng Special Sambal Gonilan Branch. The study uses survey design, which is a study that takes a sample from a population and uses a questionnaire. Samples taken in this study were respondents of Waroeng Special Sambal Gonilan Branch customers. The number of questionnaires in this study amounted to 100 Waroeng SS consumer respondents taken by Accidental Sampling. The analytical tool used in this study is Multiple Linear Analysis. From the results of the analysis stated price variables and service quality variables have a positive effect on customer satisfaction. While the results of location variables do not have a positive effect on customer satisfaction. The F test shows that together price, location, and service quality variables have a positive effect on customer satisfaction with a probability value of 0,000 ($0,000 < 0.05$). And the results of the coefficient of determination (R^2) of 70.3%.

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur alhamdulillah rabbil'aalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Cabang Gonilan”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan serta semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati menyampaikan penghargaan dengan rasa terimakasih 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, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh studi.
3. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan sabar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu – ilmunya kepada mahasiswa telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan batuan baik do'a, materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Teman – teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2015 yang membantu dan memotivasi dalam skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah dukungan do'a moral maupun materil dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan perbaikan dari pembaca sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Besar harapan, semoga skripsi ini sangat bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkannya.

Wassalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 19 November 2019

Penulis

Juwita Puspa Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen.....	8
1. Dimensi mengukur kepuasan konsumen	9
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	10

3. Upaya membentuk ikatan dengan konsumen.....	11
B. Harga	11
1. Pengaruh Psikologi Harga Terhadap Konsumen.....	13
C. Lokasi	13
D. Kualitas Layanan.....	15
E. Penelitian Terdahulu.....	17
F. Kerangka Pemikiran	19
G. Hipotesis Penelitian	22
1. Harga dan Kepuasan Konsumen	22
2. Lokasi dan Kepuasan Konsumen	23
3. Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
B. Populasi dan Sampel	31
C. Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Jenis dan Sumber Data	33
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
F. Pengujian Instrumen.....	33
G. Uji Asumsi Klasik	35
H. Pengujian Hipotesis.....	37

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Deskripsi Data.....	43

C. Pengujian Instrumen.....	46
D. Uji Asumsi Klasik	51
E. Analisis Data.....	55
F. Uji Hipotesis	56
G. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan.....	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Umur & Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Variabel.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Analisis Linier Berganda	55
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Tabulasi Data	74
Lampiran 3 Hasil Analisis Analisis Data Responden	83
Lampiran 4 Karakteristik Data Responden	84
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	85
Lampiran 6 Uji Normalitas	87
Lampiran 7 Uji Heteroskedastitas	87
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas	88
Lampiran 9 Koefisien Determinasi.....	88
Lampiran 10 Uji F	89
Lampiran 11 Uji t.....	89
Lampiran Gambar	90