ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFAMIDI (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Surakarta)

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :
ROKMAWAN HADIANA
B 100 150 242

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
Jl. A. YaniTromolPos 1 Pabelan, KartasuraTelp. (0271) 717417,
Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: http://www.ums.ac.id Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Sri Murwanti, S.E,. M.M.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFAMIDI (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Oleh:

ROKMAWAN HADIANA
B 100 150 242

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat tuntuk diterima.

Surakarta, 25 April 2020

Pembimbing

(Sri Murwanti, S.E,. M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFAMIDI (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Yang ditulis dan disusun oleh

ROKMAWAN HADIANA
B 100 150 242

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 25 April 2020
Pembimbing Utama

(Sri Murwanti, S.E., M.M.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhamamdiyah Surakarta

Dr. H. Syamsudin, M.M
NIK. 1025 0217 1986 031 001

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**ROKMAWAN HADIANA**
NIRM	:	**B 100 150 242**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFAMIDI (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 April 2020

Yang membuat pernyataan,

ROKMAWAN HADIANA

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- Ibu tercinta yang telah bersusah payah mendidik saya dan mendukung saya untuk kuliah sebelum beliau meninggalkan saya selama-lamanya, terima kasih ibuku walau beliau tidak bisa menyaksikan anakmu telah menjadi sarjana
- Ayah tercinta yang selalu mendoakan saya untuk kuat menjalani apa yang saya alami sekarang ini. Terimakasih ayah kamulah satu satunya yang saya punya
- Pembimbing Skripsi saya, Ibu Sri Murwanti S.E.,M.M yang sudah sabar membimbing, mengarahkan, dan membantu mendidik saya untuk mengerjakan karya ini.
- Sahabat-sahabat saya yang selalu membantu saya dalam menulis karya ini.
- Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah memberi saya banyak ilmu dan pengalaman.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Alfamidi.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Alfamidi. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling.* Teknik analisis data menggunakan adalah (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan konsumen di Alfamidi. (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Alfamidi. (3) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Alfamidi.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, price and location on consumer satisfaction in Alfamidi.
This research method uses a quantitative approach that uses numerical data. The population in this study are consumers in Alfamidi. Total population is not known with certainty and a sample of 100 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. Data analysis techniques using are (1) instrument test (validity and reliability test), (2) Classical Assumption Test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) and (3) Hypothesis Test (multiple linear regression analysis, t test, F test and R2) .
The results showed that the t test showed that (1) Service Quality had a significant effect on customer satisfaction in Alfamidi. (2) the price has a significant effect on customer satisfaction at Alfamidi. (3) Location has a significant effect on customer satisfaction in Alfamidi.

Keywords: Service Quality, Price, Location and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhamamd SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta para pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFAMIDI (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Surakarta)".

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat.
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. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada konsumen serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi konsumen.
6. Bapak dan ibu yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu telah turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi untuk perbaikan pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, 12 April 2020

Penulis

Rokmawan Hadiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 3
E. Sistematika Skripsi 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
A. Landasan Teori 6
B. Penelitian Terdahulu 17
C. Hipotesis 20
D. Kerangka Pemikiran 22
BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Desain Penelitian 24
B. Populasi Dan Sampel 24
C. Sumber Data 26
D. Metode Pengumpulan Data 26
E. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional 27
F. Instrumen Penelitian 29

G. Analisis Data 31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 37
A. Deskripsi Responden 37
B. Instrumen Penelitian 39
C. Analisis Data 43
D. Pembahasan 52
BAB V PENUTUP 55
A. Kesimpulan 55
B. Keterbatasan Penelitian 56
C. Saran-Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN 59

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu 17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden 38
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden 38
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pekerjaan Responden 39
Tabel 4.5 Rangkuman validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X1) 40
Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Instrumen Harga (X2) 41
Tabel 4.7 Rangkuman Validitas Instrumen Lokasi (X3) 41
Tabel 4.8 Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y) 42
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas 42
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas 43
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinieritas 44
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas 45
Tabel 4.13 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran..... 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner Penelitian 59
Lampiran 2.Tabulasi Kuesioner 62
Lampiran 3.Uji Validitas Kualitas Pelayanan 65
Lampiran 4. r tabel 74
Lampiran 5. t tabel..... 75
Lampiran 6. F tabel..... 76