

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MITRA
SWALAYAN KARANGANYAR**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

ANDRI PURWANTO

B 100 130 215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

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

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MITRA
SWALAYAN KARANGANYAR**

Oleh :

ANDRI PURWANTO
B 100 130 215

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

Surakarta, 20 Oktober 2018

Pembimbing

Drs. Wiyadi, MM., Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MITRA
SWALAYAN KARANGANYAR

Yang ditulis oleh:

Andri Purwanto
B 100 130 215

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari sabtu, 20 Oktober 2018

Dosen Penguji:

1. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
(Ketua Dewan Penguji)



2. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
(Anggota I Dewan Penguji)



3. Dra. W. Mukharomah, M.M.
(Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




P. Samsudin, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANDRI PURWANTO**
NIRM : **13.6.106.02016.500.215**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MITRA SWALAYAN KARANGANYAR**

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, 20 Oktober 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Andri Purwanto

MOTTO

“Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun
jika tidak serius, kamu hanya akan menemukan alasan”

Jim Rohn

“Kerahkan hati, pikiran, dan jiwamu ke dalam aksimu yang paling kecil
sekalipun. Inilah rahasia kesuksesan”

Swami Sivananda

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

Qs. Al Baqarah: 286

PERSEMBAHAN

Denga segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT dengan segala kekuasaan-Nya yang telah memberi kemudahan kepadaku dalam menyelesaikan karya ini.
2. Ibu dan (Alm) Bapak yang tersayang dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas bimbingan, do'a, serta kasih sayangmu yang begitu ikhlas kepadaku membuatku mampu bertahan hingga saat ini, semoga kudapat menjadi sesuatu yang bisa membuat Bapak dan Ibu bangga.
3. Mas Eko dan Mbak Anik, terimakasih atas dedikasi serta dukungannya kepadaku.
4. Sahabat-sahabatku Hanung Ismaya Raharjo, Ananto Agung Pambudi, Sandhika Tigor Yuniar, Dedy Triyanto, Isa dan yang lainnya, terimakasih atas motivasi yang diberikan kepadaku.
5. Sahabatku Permadi Riyanto, Ihsan Badaruddin, Aji Kurniawan, Komarroni, dan untuk sahabat-sahabat lainnya didusun Tanggalkan Kulon, terimakasih atas dukungannya selama ini.
6. Almamater UMS tercinta, tempat yang selalu memberikan sebuah kenangan tersendiri serta dapat menemukan spesies-spesies langka, joss pokoknyah.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Mitra Swalayan Karanganyar. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang diambil secara *random sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, promosi, harga, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, promosi, harga, lokasi, kepuasan kosumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, promotion, price and location to customer satisfaction at Mitra Swalayan Karanganyar. The sample in this study use 100 respondents taken by random sampling. Methods data analysis in this study by using multiple linier regression analysis. The result showed that partially the quality of service, promotion, price and location, positive influence on custemer satisfaction.

Keywors : service quality, promotion, price, location, customer satisfaction

KATA PENGATAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MITRA SWALAYAN KARANGANYAR”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan melengkapi dan memenuhi syarat dalam 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. Oleh sebab itu disini penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho dan kasih sayang-Mu yang tak 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 memberikan banyak masukan, arahan, waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan 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 ini.
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. Ibu Sunarsi dan (Alm.) Bapak Sukijo selaku panutan dalam hidup penulis untuk selalu mengajarkan kebaikan serta norma-norma Agama.
9. Mas Eko dan Mbak Anik yang selalu meragukan kemampuan adiknya.
10. Sahabatku Permadi Riyanto, Ihsan Badaruddin, Aji Kurniawan, Komarroni, dan untuk sahabat-sahabat lainnya, bersyukur bisa bisa tinggal didusun Tanggalkan Kulon yang penuh dengan orang-orang hebat.
11. Hanung, Agung, Sandhika, Dedi, isa dan yang lainnya. Kalian adalah teman-teman yang sangat tidak bisa diandalkan tapi sangat berkesan dalam setiap pertemuan. Selalu bersyukur punya teman-teman seperti kalian.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan serta bantuannya yang tulus dan 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'alaikumWr. Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kepuasan Konsumen	9
B. Kualitas Pelayanan	14

C. Promosi	17
D. Harga	19
E. Lokasi	21
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
G. Hipotesis	27
H. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
1. Populasi dan Sampel	33
2. Data dan Sumber Data	35
3. Metode Pengumpulan Data	35
B. Variabel Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Pengukuran Variabel	39
E. Uji Instrumen Data	40
F. Metode Analisis Data	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Responden	48
B. Analisis Data	51
1. Uji Instrumen Data	51
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Hepotesis	58
C. Pembahasan	62

BAB V. PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian	68
C. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Agama.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia	50
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Status Pekerjaan	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.12	Hasil Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.14	Hasil Uji t Test	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	32
-----------------------------------	----