

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN SURYA KECAMATAN JENANGAN
KABUPATEN PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata Satu (S-1)
Progam Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mina Widiawati

N I M : 13420445

Progam Studi : Ekonomi Pembangunan

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN SURYA KECAMATAN
JENANGANKABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata Satu (S-1)

Progam Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mina Widiawati

N I M : 13420445

Progam Studi : Ekonomi Pembangunan

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen
di Swalayan Surya Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo

Nama : Mina Widiawati

NIM : 13420445


Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 12 Agustus 2017

Pembimbing I

Pembimbing II


Asis Riat, SE, ME

NIK. 1969030719990412


Choirul Hamidah, SE, MM

NIK. 1969041819930312

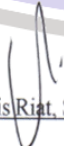
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Titi Bapini, SE, MM

1963050519900111


Dosen Penguji


Asis Riat, SE, ME

196903071990412


Slamet Santoso, SE, M.Si

1970101619990412


Choirul Hamidah, SE, MM

1969041819930312

RINGKASAN

Faktor- faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Swalayan Surya Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo

Oleh : Mina Widiawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk yang ditawarkan (X_2), harga (X_3), dan Lokasi (X_4) terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) secara parsial dan secara serempak di Swalayan Surya Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo. Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang diberikan kepada 50 responden. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Metode Accidental Sampling. Data yang telah terkumpul diuji dengan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan Program *SPSS 18.0 for Window*®.

Model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah $Y = 6,912 + 0,274 X_1 + 0,014 X_2 + 0,302 X_3 - 0,097 X_4 + E$. Hasil Uji T dalam penelitian ini adalah $X_2 = 0,202$, $X_4 = -1,428$ yang berarti kedua variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap Y . Sedangkan $X_1 = 2,344$ dan $X_3 = 2,308$ yang berarti variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap Y . Secara serempak F hitung (2,617) > F tabel (2,58) yang artinya variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y . Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,189. Artinya, variabel-variabel dalam penelitian ini menyumbang 18,9% terhadap tingkat kepuasan konsumen di Swalayan Surya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk yang ditawarkan, Harga, Lokasi, Tingkat Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Segala syukur hanya bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul“ **Faktor- faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Swalayan Surya Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo**”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah ponorogo. Skripsi ini merupakan sebuah karya yang tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Sulton, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonom Universitas Ponorogo.
3. Bapak Asis Riat, SE, ME. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Choirul Hamidah, SE. selaku pembimbing II yang memberi masukan dan perbaikan sehingga skripsi dapat tersaji dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi, khususnya pada Program Studi Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Universitas

Muhammdiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Para responden dalam penelitian ini, serta seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Kedua orang tuaku bapak Mukrianto dan ibu Sucimiati yang telah membesarkan, mendidik dan senantiasa memberikan doa dan bimbingan bagi penulis untuk memperoleh kehidupan yang terbaik.
8. Kakakku Nurhadi yang menjadi bapak Kedua dalam hidupku dan Adikku Siti Komariyah telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta di KKN 24 yang terus menjadi keluarga besar dan turut memberi semangat yaitu Ageng, Deni, Roni, Rezaldi, Zuhroh, Erika, Puput, Reni dan Retno. Ayo kita kumpul-kumpul lagi.
10. Teman – teman terbaikku Universitas Muhammdiyah Ponorogo angkatan 2013 :Bayu, Sendi, Hanifah Dan Rosiana. Semoga kita semua sukses.
11. Almamaterku

Ponorogo, 12 Agustus 2017

Mina Widiawati

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Agustus 2017



Mina Widiawati
Mina Widiawati

NIM. 13420445

MOTTO

➤ Karena sesungguhnya sesudah ada kesulitan, ada jalan keluar.

Sesungguhnya, sesudah ada kesulitan, ada jalan keluar (kemudahan).

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

➤ “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu dengan ketakutan, kelaparan, kekurangan dalam harta, jiwa dan buah-buahan. Maka berikanlah berita gembira kepada orang-orang sabar, yang apabila ditimpa musibah mereka mengucapkan „inna lillahi wa inna ilaihi raji“ un“ , mereka itulah yang mendapat keberkatan sempurna dan rahmat dari Tuhannya dan mereka itulah orang-orang yang mendapat petunjuk” (QS. A-Baqarah : 155-157).

➤ MAN JADDA WA JADDA

Siapa bersungguh- sungguh pasti berhasil

➤ MAN SHABARA ZHAFIRA

Siapa yang bersabar pasti beruntung

➤ MAN SARA ALA DARBI WASHALA

Siapa menapaki jalan- Nya akan sampai ke tujuan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kehadiran Allah S.W.T, ku persembahkan karya kecilku ini teruntuk:

- Allah S. W.T yang telah memberikan kesempatan untuk meraih pendidikan hingga saat ini.
- Bapak dan Ibukku terimakasih atas semua doa dan kesempatan aku menempuh pendidikan hingga sarjana yang saat ini masih bisa aku rasakan.
- Kakakku yang sudah menjadi Bapak kedua, terimakasih atas segala motivasi, doa dan dukungan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
- Adikku tersayang, terimakasih telah mendoakan kakak dan memberikan semangat yang tiada hentinya.
- Buat “seseorang yang dijanjikan ALLAH S.W.T untukku (insyallah) disaat yang tepat, untuk berdampingan denganku meraih surga bersama.
- Teman- temanku satu angkatan 2013 di Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi Pembangunan, antara lain: Sendy Priyantikasari, Hanifah Syahra J, Rosiana R. M.L, dan Bayu Febrita Said. Semoga kesuksesan selalu menghampiri kita.
- Teman KKN 24 diDesa Karangn Badegan antara lain: Ageng, Deni, Zuhroh, Erika, Rezaldi, Roni, Puput, Reni dan Retno, bersama kalian satu bulan sudah menjadi keluarga yang rukun terima kasih.

DAFTAR ISI

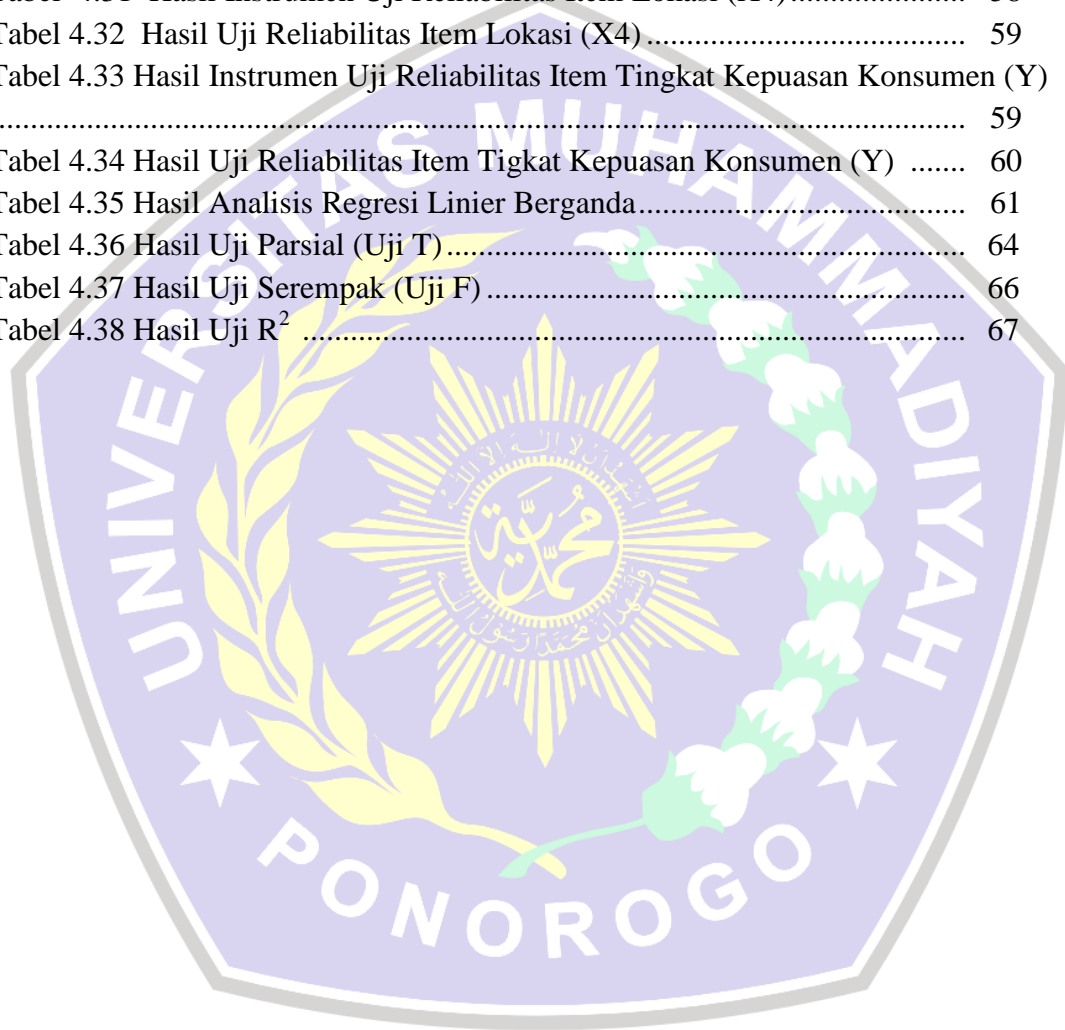
	Halaman
Halaman Pengesahan	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	iii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	v
Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Perilaku Konsumen	7
2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Konsep- konsep Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	20
3.3 Metode Pengambilan Data	21
3.3.1 Angket (Kuisisioner).....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.4.1 Variabel Dependen.....	21
3.4.2 Variabel Indepeden	22
3.4.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	22
3.4.2.2 Kualitas Produk yang ditawarkan (X2).....	24

	3.4.2.3 Harga (X3).....	25
	3.4.2.4 Lokasi (X4)	25
	3.5 Metode Analisis Data.....	26
	3.5.1 Metode Pengujian Instrumen	27
	3.5.1.1 Uji Validitas	27
	3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	27
	3.5.2 Metode Analisis.....	28
	3.5.2.1 Analisa Regresi Linier Berganda	28
	3.5.3 Metode Pengujian Hipotesis.....	28
	3.5.3.1 Uji T (Parsial).....	29
	3.5.3.2 Uji F (Serempak).....	29
	3.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
	4.1 Hasil Penelitian	31
	4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
	4.1.1.1 Latar Belakang Swalayan Surya Jenangan.....	31
	4.1.1.2 Tujuan.....	32
	4.1.1.2.1 Bidang Organisasi	32
	4.1.1.2.2 Bidang Administrasi.....	35
	4.1.1.2.3 Bidang Usaha	36
	4.1.1.2.4 Bidang Permodalan	37
	4.1.2 Gambaran Umum Responden	39
	4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden	41
	4.2 Pembahasan.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
	5.1 Kesimpulan.....	74
	5.2 Saran.....	76
	DAFTAR PUSTAKA.....	77
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data karyawan yang masih bekerja maupun sudah keluar	34
Tabel 4.2 Daftar Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.4 Daftar Responden Berdasarkan Status.....	40
Tabel 4.5 Jawaban Responden Pertanyaan No. 1 tentang Kualitas Pelayanan (X1)	41
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pertanyaan No. 2 tentang Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pertanyaan No. 3 tentang Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pertanyaan No. 4 tentang Kualitas Produk yang ditawarkan (X2).....	43
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pertanyaan No. 5 tentang Kualitas Produk yang ditawarkan (X2)	44
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pertanyaan No. 6 tentang Kualitas Produk yang ditawarkan(X2)	44
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pertanyaan No. 7 tentang Harga(X3)	45
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pertanyaan No. 8 tentang Harga(X3)	46
Tabel 4.13 Jawaban Responden Pertanyaan No. 9 tentang Lokasi (X4)	47
Tabel 4.14 Jawaban Responden Pertanyaan No. 10 tentang Lokasi(X4)	47
Tabel 4.15 Jawaban Responden Pertanyaan No. 11 tentang Lokasi (X4)	48
Tabel 4.16 Jawaban Responden Pertanyaan No. 12 tentang Tingkat Kepuasan Konsumen(Y).....	49
Tabel 4.17 Jawaban Responden Pertanyaan No. 13 tentang Tingkat Kepuasan Konsumen.(Y)	50
Tabel 4.18 Jawaban Responden Pertanyaan No. 14 tentang Tingkat Kepuasan Konsumen(Y)	50
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Item Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4.20 Kualitas Produk yang ditawarkan (X2)	52
Tabel 4.21 Harga (X3)	53
Tabel 4.22 Lokasi (X4)	53
Tabel 4.23 Hasil Validitas Pertanyaan Item Tingkat Kepuasan Konsumen (Y)	54
Tabel 4.24 Kriteria Indeks Reliabilitas	55
Tabel 4.25 Hasil Instrumen Uji Reliabilitas Item Kualitas Pelayanan (X1) ...	55

Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Item Kualitas Pelayanan (X1)	56
Tabel 4.27 Hasil Instrumen Uji Reliabilitas Item Kualitas Produk yang ditawarkan ((X2).....	56
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Item Kualitas Produk yang ditawarkan (X2).	57
Tabel 4.29 Hasil Instrumen Uji Reliabilitas Item Harga (X3).....	57
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Item Harga (X3)	58
Tabel 4.31 Hasil Instrumen Uji Reliabilitas Item Lokasi (X4).....	58
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Item Lokasi (X4).....	59
Tabel 4.33 Hasil Instrumen Uji Reliabilitas Item Tingkat Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas Item Tingkat Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4.35 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.36 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	64
Tabel 4.37 Hasil Uji Serempak (Uji F)	66
Tabel 4.38 Hasil Uji R ²	67



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Kurva Uji T	64
Gambar 4.2 Kurva Uji F.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 Tabulasi Responden Penelitian Swalayan Surya Jenangan
Ponorogo
- LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 4 Hasil Reliabilitas
- LAMPIRAN 5 Hasil Regresi Linier Berganda
- LAMPIRAN 6 Titik Presentasi Distribusi T
- LAMPIRAN 7 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita= 0,05
- LAMPIRAN 8 Dokumentasi Foto Penelitian di Swalayan Surya
- LAMPIRAN 9 Surat Izin Penelitian
- LAMPIRAN 10 Surat Izin Selesai Penelitian
- LAMPIRAN 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi