

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SWALAYAN
SURYA MART JL. SOEKARNO HATTA PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Krisna Bahari

N I M : 13413209

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Swalayan Surya Mart Jl. Soekarno Hatta
Ponorogo
Nama : Krisna Bahari
N I M : 13413209
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 27 Februari 2018

Pembimbing I


Titi Rapini, SE, MM

NIP. 19630505 199003 2003

Pembimbing II


Nuning Kristivana, SE, MM

NIK. 19750921 201503 13

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

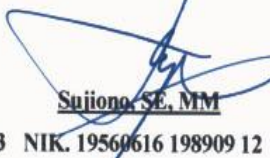
Titi Rapini, SE, MM

NIP. 19630505 199003 2003

Dosen Penguji


Titi Rapini, SE, MM

NIP. 19630505 199003 2003


Sujiono, SE, MM

NIK. 19560616 198909 12



Adi Santoso, SE, MM

NIK. 19881127 201603 13

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 08 Maret 2018



Krisna Bahari

NIM 13413209

PERSEMBAHAN

Sebentuk ungkapan terimakasih yang tulus dengan penuh kerendahan hati, karya ini kupersembahkan untuk :

Allah SWT atas segala berkah dan kenikmatan yang telah dilimpahkan

Orang tua dan kedua kakakku tercinta atas segala do'a dan dukungan yang telah diberikan

Semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini



MOTTO

“Walau tak ada yang sempurna, hidup ini Indah begini adanya”

“Hidup sekali, hiduplah yang berarti !”



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini akan melihat pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu peneliti memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan. Semua data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa harga, lokasi, dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Swalayan Surya Mart Jl. Soekarno Hatta Ponorogo.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Segala Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Swalayan Surya Mart Jl. Soekarno Hatta Ponorogo**”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Starta 1 (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam sebuah penulisan skripsi memang bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi sebuah perjuangan tanpa lelah yang menuntut keseriusan, kejelian pikiran, dan menyita waktu yang cukup banyak serta tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahannya, bimbingan, saran, motivasi, dan bantuan baik moral maupun spiritual serta hal-hal lainnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Drs. H. Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan Dosen Pembimbing I, terimakasih telah

bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas segala kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing serta mengarahkan penulis dari awal sampai proses paling akhir dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, yang telah membekali berbagai ilmu dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Kedua orang tua tercinta, terimakasih atas segala perjuangan yang gigih selama ini dalam membesarkan, mendidik, menyayangi serta memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang selama ini telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik secara moral maupun spiritual dalam penulisan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh

karena itu, penulis tetap membuka hati untuk menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Ponorogo, 20 Februari 2018

Krisna Bahari



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	iii
Persembahan	iv
Motto.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Bauran Pemasaran	9

2.1.3. Harga	12
2.1.3.1. Pengertian Harga	12
2.1.3.2. Faktor Penetapan Harga	12
2.1.3.3. Perananan Harga.....	14
2.1.4. Lokasi	15
2.1.4.1. Pengertian Lokasi	15
2.1.4.2. Pemilihan Lokasi	16
2.1.5. Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.1.6. Manajemen Ritel	21
2.1.7. Perilaku Konsumen	22
2.1.7.1. Pengertian Perilaku Konsumen	22
2.1.7.2. Faktor-faktor Perilaku Konsumen	22
2.1.8. Kepuasan Konsumen	29
2.1.8.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.8.2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	31
2.1.8.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	32
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
2.4. Hipotesis.....	39
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	43

3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.1.	Populasi.....	43
3.2.2.	Sampel.....	44
3.3.	Jenis Data dan Metode Penelitian Data.....	45
3.3.1.	Jenis Data.....	45
3.3.2.	Metode Pengambilan Data	46
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5.	Metode Analisis Data.....	49
3.5.1.	Uji Validitas	49
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.5.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.5.4.	Pengujian Hipotesis.....	51
3.5.4.1.	Uji t (Parsial)	51
3.5.4.2.	Uji F (Simultan)	52
3.5.4.3.	Uji Koefisien Determinasi R Kuadrat (R^2)	53
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Hasil Penelitian	54
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	55
4.1.3.	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	60
4.1.4.	Metode Analisis Data	85
4.1.5.	Pengujian Hipotesis	91
4.2.	Pembahasan.....	95
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	95

4.2.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	97
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	99
4.2.4. Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	101
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Belanja	59
Tabel 4.6 Harga Produk dari Swalayan Surya Mart Dapat Diterima oleh Konsumen	60
Tabel 4.7 Harga Produk Swalayan Surya Mart Mampu Bersaing dengan Produk Sejenis di Tempat Lain	62
Tabel 4.8 Harga Produk Swalayan Surya Mart Sebanding dengan Kualitas	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Harga (X_1)	64
Tabel 4.10 Keamanan di Sekitar Lokasi Swalayan Surya Mart Terjamin.....	66
Tabel 4.11 Arus Lalu Lintas Menuju Lokasi Swalayan Surya Mart Lancar	67
Tabel 4.12 Swalayan Surya Mart Memiliki Kondisi Lingkungan yang Nyaman.....	68

Tabel 4.13	Swalayan Surya Mart Menyediakan Tempat Parkir yang Luas.....	69
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi (X_2)	70
Tabel 4.15	Karyawan Swalayan Surya Mart Ramah Terhadap Konsumen	72
Tabel 4.16	Karyawan Swalayan Surya Mart Memberikan Pelayanan yang Tanggap Terhadap Konsumen	73
Tabel 4.17	Karyawan Swalayan Surya Mart Memberikan Perhatian pada Keluhan Konsumen	75
Tabel 4.18	Karyawan Swalayan Surya Mart Mampu Mengerti dan Memahami Apa yang Dibutuhkan Konsumen dengan Baik .	76
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_3)...	77
Tabel 4.20	Konsumen Merasa Produk yang Diperoleh dari Swalayan Surya Mart Telah Sesuai atau Bahkan Melebihi Apa yang Diharapkan	80
Tabel 4.21	Konsumen Berminat untuk Berkunjung Kembali ke Swalayan Surya Mart.....	81
Tabel 4.22	Konsumen dengan Senang Hati Menyarankan Teman atau Kerabat untuk Membeli Produk di Swalayan Surya Mart.....	82
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y) ...	83
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4.25	Hasil Uji Reliabilitas.....	87

Tabel 4.26	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	89
Tabel 4.27	Hasil Uji T	91
Tabel 4.28	Hasil Uji F (Uji Simultan)	94
Tabel 4.29	Nilai Koefesein Determinasi (R2)	95



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabulasi Data Penelitian.....	111
Lampiran 2 Validitas & Reliabilitas X1	115
Lampiran 3 Validitas & Reliabilitas X2	116
Lampiran 4 Validitas & Reliabilitas X3.....	117
Lampiran 5 Validitas & Reliabilitas Y.....	118
Lampiran 6 Regresi Berganda.....	119
Lampiran 7 Kuesioner.....	121

