

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WARCET MAS GIMBAL JL. KH. AHMAD DAHLAN NO. 43, PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat - syarat

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

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**Nama : Listianti Widia Pangestika**

**N IM : 17414388**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh.  
Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo

Nama : Listianti Widia Pangestika

NIM : 17414388

Program Studi : Manajemen

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

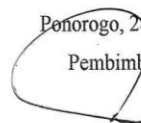
Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803

Ponorogo, 28 Juni 2021

Pembimbing II



Wijianto, SE., MM  
NIDN. 0726048505

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi  
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji :



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803



Naning Kristivana, SE., MM  
NIDN. 0721117501



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.  
NIDN. 0025057401

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo. Populasi yang digunakan adalah pembeli yang berkunjung di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, skala pengukuran dengan menggunakan *skala likert* melalui kuesioner sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo, 2) harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo, 3) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo dan 4) kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo” yang disusun sebagai persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, dukungan, doa dan saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang akan ditujukan kepada :

1. Dr.Happy Susanto, M.A selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristiyana, SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Sujiono, MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Wijianto, SE., MM selaku dosen pembimbing II, termakasih atas bimbingan serta arahannya selama penyusunan skripsi ini
5. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi selaku dosen wali kelas Manajemen B angkatan 2017.
6. Dwi Arfa Erik Fustaji atau Mas Gimbal selaku pemilik kafe Warcet Mas Gimbal Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.43, Ponorogo yang telah mengizinkan

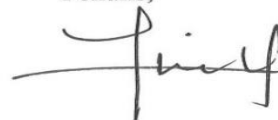
peneliti dalam melakukan penelitian serta seluruh karyawan Warcet Mas Gimbal yang berkenan membantu dan bekerjasama dengan peneliti.

7. Bapak, ibu dan adikku tercinta terimakasih banyak sudah memberi support semangat dengan memberikan dukungan, motivasi dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman – temanku kelas Manajemen B angkatan 2017 dan teman spesialku yang memberikan semangat, gagasan, saran dan membantu banyak hal guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu tersusunya skripsi ini, yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah ikhlas dalam memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih ada kesalahan dan kekurangan, baik isi maupun pembahasan. Dengan begitu, penulis terbuka atas saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaanya. Besar harapan penulis supaya skripsi ini bisa bermanfaat bagi seluruh pihak yang menjadi referensi atau bahan rujukan untuk digunakan sebagai penelitian selanjutnya khususnya dalam pengembangan ilmu manajemen studi pemasaran.

Ponorogo, 28 Juni 2021

Penulis,



Listianti Widia Pangestika  
NIM. 17414388



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*I dedicate this skripsi*

### **What For ?**

*For every priceless happiness, for every tear that is erased*

*For every opportunity in the midst of despair, endless prayers and support accompanying every process in achieving all expectations fall and rise again and I believe that after hardship there is ease*

### **For Who ?**

*First, Allah SWT for all the gifts, mercy and guidance in providing convenience, patience in living life and completing this skripsi*

*The second is for my parents and my brother whom I love dearly who never stop praying for me, thank you for all the love and affection, accompanying me and contributing to the success of this simple work. Thank you for being the perfect parent*

*And thirdly for a special person who was present for the first time during the skripsi, thank you for encouraging and helping until the end during the skripsi process*

### **For whom else ?**

*I dedicate this thesis to those of you who to those of you who always ask questions*

*“when is the trial ?”*

*“when is graduation?”*

*You are the reason I immediately finished this final project*

## MOTTO

*Barang siapa bertakwa kepada Allah SWT maka dia akan menjadikan jalan keluar baginya dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.*

*(QS. Ath-Thalaq ayat 2-3)*

*You can't connect the dots going forward ! You can only connect the dots backwards.*

*So you have to trust that the dots will connect your future. You have to believe in something your courage, destiny, life, karma, whatever. This method never disappoints and it has made all the differences in my life*

*(Steve Jobs)*

*Ubah hidupmu hari ini janganlah engkau menunda tidak masalah seberapa lambat kau berjalan, sesungguhnya ketakutan yang membuat kita sulit jadi jangan mudah menyerah dan janganlah engkau bersedih meskipun tidak ada seseorang pun yang memperhatikan ketika engkau melakukan sesuatu yang mulia. Karena matahari akan selalu tampil cantik setiap pagi meskipun sebagian besar penontonnya tidur.*

***Percayalah sebesar apapun penderitaan jika diterima dengan hati yang ikhlas maka akan menjadi cobaan semata***

*(Listianti Widia Pangestika)*

## 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 atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juni 2021



Listianti Widia Pangestika  
NIM. 17414388



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Motto .....	vii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	9
a) Tujuan Penelitian .....	9
b) Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori .....	11
1. Pengertian Pemasaran .....	11
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
3. Bauran Pemasaran.....	12
a) Produk .....	13
b) Harga .....	13
c) Tempat .....	13
d) Promosi .....	13
e) Orang .....	13
f) Proses .....	14
g) Bukti Fisik.....	14
4. Pengertian Konsumen.....	14
5. Perilaku Konsumen.....	14
1. Strategi Pemasaran.....	16
2. Perbedaan Individu .....	16
3. Faktor Lingkungan Konsumen .....	16
4. Proses Keputusan Pembelian .....	18
6. Pengertian Pelanggan.....	21
7. Kepuasan Pelanggan .....	21
8. Kualitas Pelayanan.....	23
9. Harga.....	25
10. Lokasi.....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Pengembangan Hipotesis .....	32

BAB III METODE PENELITIAN .....	36
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	36
B. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel .....	37
C. Metode Pengambilan Data .....	38
1. Sumber Data Penelitian .....	38
2. Skala Pengukuran .....	39
3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
a) Kuesioner .....	39
b) Studi Kepustakaan .....	40
D. Definisi Operasional Variabel.....	40
E. Metode Analisis Data.....	43
1. Uji Instrumen Data.....	43
a) Uji Validitas .....	43
b) Uji Realibilitas .....	44
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3. Koefisien Determinasi .....	46
4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....	46
5. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Hasil Penelitian .....	48
1. Sejarah Berdirinya Warcet Mas Gimbal .....	48
2. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) Warcet Mas Gimbal .....	50
3. Aspek Operasional Warcet Mas Gimbal .....	52
4. Aspek Keuangan Warcet Mas Gimbal.....	52
5. Aspek Pemasaran dan Segmentasi Pasar Warcet Mas Gimbal.....	53
6. Karakteristik Responden.....	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
7. Tanggapan Responden.....	58
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	58
b. Variabel Harga (X2) .....	59
c. Variabel Lokasi (X3) .....	60
d. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
e. Metode Analisis Data.....	61
a) Uji Validitas.....	61
b) Uji Realibilitas .....	63
f. Hasil Analisis Data .....	64
a) Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda .....	64
b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
g. Hasil Uji Hipotesis.....	67
a. Uji Parsial (Uji T) .....	67
b. Uji Simultan (Uji F).....	70
B. Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	79
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran .....	83



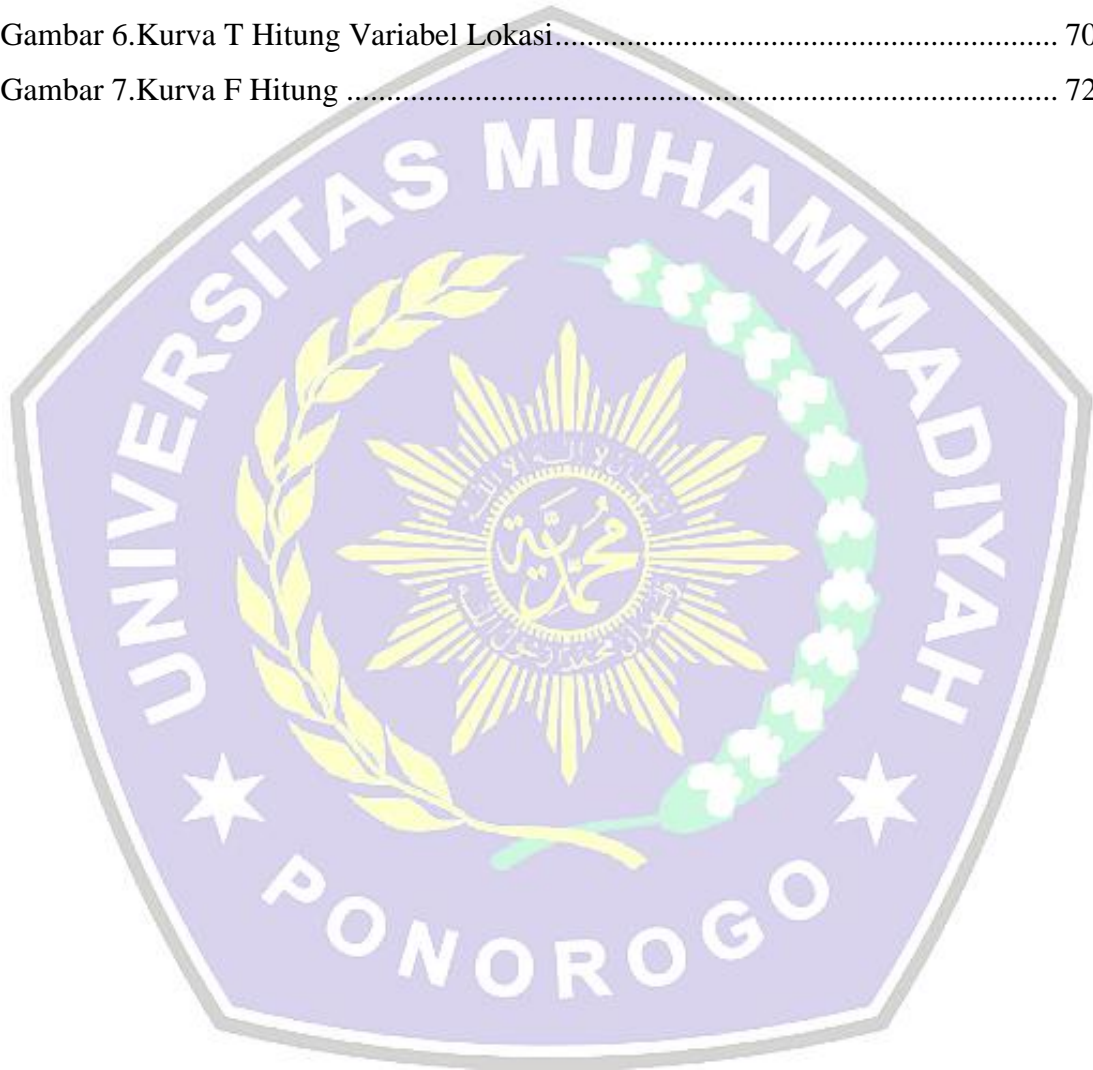
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
Tabel 2.Deskripsi Responden Menurut Usia .....	55
Tabel 3.Deskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.Deskripsi Responden Menurut pekerjaan .....	57
Tabel 5.Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 6.Jawaban Responden Mengenai Harga .....	59
Tabel 7.Jawaban Responden Mengenai Lokasi .....	60
Tabel 8.Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 9.Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 10.Hasil Uji Realibilitas.....	63
Tabel 11.Hasil Persamaan Analisis Linier Berganda.....	65
Tabel 12.Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 13.Hasil Uji T Parsial.....	68
Tabel 14.Hasil Uji F Simultan .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	19
Gambar 2.Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.Kurva T Hitung Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Gambar 5.Kurva T Hitung Variabel Harga.....	69
Gambar 6.Kurva T Hitung Variabel Lokasi.....	70
Gambar 7.Kurva F Hitung .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	83
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Harga (X2) .....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3).....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	86
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas .....	87
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 8 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 9 Tabel r.....	98
Lampiran 10 Tabel T.....	100
Lampiran 11 Tabel F.....	101
Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian .....	103
Lampiran 13 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran 14 Surat Keterangan Cek Plagiasi .....	105
Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	106

