

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Survei pada Konsumen Toko Elektronik “Dimar Toko” di Ponorogo)



SKRIPSI

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

Nama : Anggun Dika Safutra
Nim : 17414417
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2022

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Survei pada Konsumen Toko Elektronik “Dimar Toko” di Ponorogo)



SKRIPSI

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

Nama : Anggun Dika Safutra
Nim : 17414417
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2022

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen toko elektronik "Dimar Toko" di Ponorogo)

Nama : Anggun Dika Safutra


NIM : 17414417


Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 17 Juli 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 9 Februari 2022

Pembimbing I

Naning Kristiyana, SE., MM.
NIDN. 0721117501

Pembimbing II

Premi Wahyu Widyaningrum, S.AR., M.AR.
NIDN. 0711128403

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1002

Ketua

Naning Kristiyana, SE., MM.
NIDN. 0721117501

Dosen Penguji:
Sekertaris

Siti Chamidah, S.E., M.Si.
NIDN. 0019057101

Anggota

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN. 0008057601

**Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap
Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen toko elektronik “Dimar Toko”
di Ponorogo)**

Anggun Dika Safutra

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

RINGKASAN

Manajemen pemasaran merupakan ilmu memilih target pasar serta meraih dan mempertahankan dengan menciptakan nilai konsumen yang unggul sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen Toko Elektronik “Dimar Toko” Di Ponorogo).

Sampel pada penelitian ini yaitu konsumen di Toko Elektronik “Dimar” yang sudah membeli produk dari toko tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dengan total responden sebanyak 150 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 26.

Penelitian ini menghasilkan uji t atau uji parsial adalah harga (X1) = 0.000, lokasi (X2) = 0.019, promosi (X3) = 0.002, dan kualitas layanan (X4) = 0.000.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunian-Nya, Sholawat serta salam semoga tercurah selalu kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Toko Elektronik Dimar Toko Di Ponorogo)”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hadi Sumarsono.SE.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Drs. Sujiono, MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serata saran sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Premi Wahyu Widyaningrum, S.AB., M.AB. Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan,nasehat dan koreksi serta saran sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan dan membantu segala kebutuhan administrasi.
6. Kedua orang tua saya Bapak Sobikan dan Ibu Sumiarsih, yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil serta kasih sayang dan do'anya yang tiada henti-hentinya kepada saya. Sangat besar harapan saya untuk bisa membanggakan dan membahagiakan.
7. Bapak Suyanto SE dan Ibu Astika Afriliana Sari yang telah memberikan izin penelitian dan informasi yang peneliti butuhkan untuk menyusun skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk saling berbagi dalam proses belajar di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, banyak pengalaman dan kenangan yang tidak akan mungkin bisa saya lupakan disana yang telah menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal apapun.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Ponorogo, 11 Februari 2022

Anggun Dika Safutra
NIM.17414417

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi di 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, 11 Februari 2022



Anggun Dika Safutra
NIM 17414417

MOTTO

“Tak ada kata “Terlambat” untuk berbenah diri. Lebih baik terlambat daripada tidak berbenah diri sama sekali”

(Al-Ustadz Abdul Qodir Abu Fa'izah Hafizhahullah)

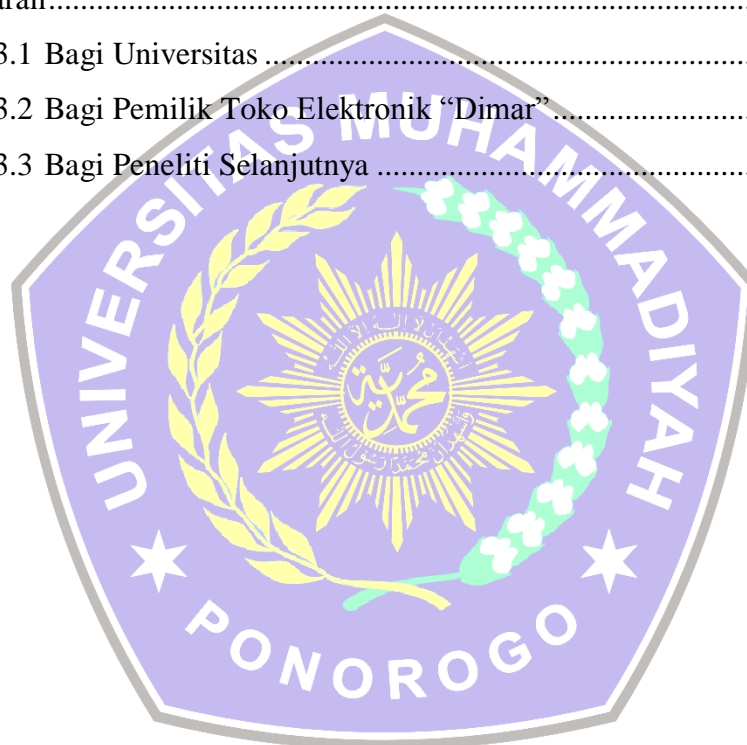


DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| RINGKASAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| KODE ETIK PENELITIAN | vi |
| MOTTO | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.2.1 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.2.2 Batasan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.3.2.1 Bagi Mahasiswa | 8 |
| 1.3.2.2 Bagi Pemilik Toko..... | 8 |
| 1.3.2.3 Bagi Pihak Lain | 9 |
| BAB II..... | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.1.3 Harga | 23 |
| 2.1.4 Lokasi | 28 |
| 2.1.5 Promosi..... | 30 |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan | 32 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 35 |

| | | |
|---------------------------|--|-----|
| 2.3 | Kerangka Konsep Penelitian | 39 |
| 2.4 | Hipotesis | 40 |
| | 2.4.1 Pengertian Hipotesis | 40 |
| | 2.4.2 Rumusan Hipotesis | 41 |
| BAB III | | 46 |
| METODE PENELITIAN..... | | 46 |
| 3.1 | Ruang Lingkup Penelitian | 46 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 47 |
| | 3.2.1 Populasi | 47 |
| | 3.2.2 Sampel..... | 48 |
| 3.3 | Jenis dan Metode Pengambilan Data..... | 49 |
| | 3.3.1 Jenis Data | 49 |
| | 3.3.2 Metode Pengambilan Data | 50 |
| 3.4 | Definisi Operasional Variabel | 51 |
| | 3.4.1 Variabel Bebas (Independen) | 51 |
| | 3.4.2 Variabel Terikat (Dependen)..... | 55 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 56 |
| | 3.5.1 Uji Persyaratan Instrumen..... | 56 |
| | 3.5.2 Alat Analisis Data | 59 |
| | 3.5.3 Uji Hipotesis..... | 60 |
| BAB IV | | 62 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 62 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 62 |
| | 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 62 |
| | 4.1.2 Gambaran Umum Responden | 69 |
| | 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian..... | 73 |
| | 4.1.4 Uji Instrumen..... | 100 |
| | 4.1.5 Analisis Data | 106 |
| | 4.1.6 Koefisien Determinasi (R^2) | 109 |
| | 4.1.7 Uji Hipotesis..... | 110 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 116 |
| | 4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 116 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen | 118 |
| 4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen | 119 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 121 |
| 4.2.5 Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 123 |
| BAB V | 124 |
| PENUTUP..... | 124 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 124 |
| 5.2 Keterbatasan | 124 |
| 5.3 Saran..... | 125 |
| 5.3.1 Bagi Universitas | 125 |
| 5.3.2 Bagi Pemilik Toko Elektronik “Dimar” | 125 |
| 5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya | 126 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Table 1: Daftar pengunjung Toko Elektronik Dimar Toko pada bulan November 2021..... | 47 |
| Table 2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia..... | 69 |
| Table 3: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 70 |
| Table 4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 71 |
| Table 5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 72 |
| Table 6 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung..... | 73 |
| Table 7 : Tanggapan Responden Terhadap Harga (X1) | 74 |
| Table 8 : Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X2) | 79 |
| Table 9 : Tanggapan Responden Terhadap Promosi (X3)..... | 85 |
| Table 10 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X4) | 90 |
| Table 11 : Tanggapan Respondent Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 96 |
| Table 12 : Hasil Uji Validitas | 101 |
| Table 13 : Hasil Uji Reliabilitas..... | 103 |
| Table 14 : Hasil Uji Normalitas | 104 |
| Table 15 : Hasil Uji Multikolinearitas | 105 |
| Table 16 : Hasil Uji Heteroskedastisitas | 106 |
| Table 17 : Hasil Regresi Linier Berganda..... | 107 |
| Table 18 : Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 109 |
| Table 19 : Hasil Uji t (Uji Parsial)..... | 111 |
| Table 20 : Hasil Uji f (Uji Simultan) | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1: Kerangka Konsep Penelitian | 40 |
| Gambar 2: Struktur Organisasi | 65 |
| Gambar 3: Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1 | 111 |
| Gambar 4: Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2 | 112 |
| Gambar 5: Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3 | 113 |
| Gambar 6: Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4 | 114 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian..... | 130 |
| Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian | 140 |
| Lampiran 3: Data Identitas Responden | 141 |
| Lampiran 4: Data Jawaban Responden | 145 |
| Lampiran 5: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden..... | 164 |
| Lampiran 6: Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 176 |
| Lampiran 7: Hasil Uji Validitas | 178 |
| Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas | 187 |
| Lampiran 9: Uji Normalitas | 188 |
| Lampiran 10: Uji Multikolinearitas | 189 |
| Lampiran 11: Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 190 |
| Lampiran 12: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 191 |
| Lampiran 13: Hasil Uji Hipotesis (Uji R, Uji T, Uji F) | 191 |
| Lampiran 14: Surat Balasan Penelitian..... | 192 |

