

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AERO
PONOROGO**



SKRIPSI

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 : Muhammad Yudimas Kabib Mubarak

Nim : 16414326

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen AERO Ponorogo
Nama : Muhammad Yudimas Kabib Mubarak.
NIM : 16414326
Tempat dan Tanggal Lahir : Ponorogo 14 Oktober 1992
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 3 Februari 2022

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM.
NIDN. 0727118803

Pembimbing II

Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127102

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji:
Sekretaris

(Adi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0727118803

(Wahna widhianingrum, SP., MM)
NIDN. 0720128904

(Eka Destrivanto Pristi, A, S.AB., MM)
NIDN. 0711128404

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen AERO Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah 300 konsumen yang pernah melakukan pembelian di AERO Ponorogo. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Data dan hasil responden tersebut di olah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Lokasi (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen AERO Ponorogo.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas ridho NYA saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen AERO Ponorogo.”

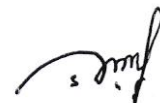
Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen.
3. Bapak Adi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Bapak Sri Hartono, SE., M. Si selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih dan penghormatan yang setinggi – tingginya kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan inspirasi, semangat dan pengorbanan baik secara moril maupun material selama saya terlahir di dunia, sampai saat ini.
6. Istriku Reza dan anak tersayangku Magika yang telah mendukung serta memberikan masukan saat proses pembuatan skripsi serta menyemangati saya.
7. Seluruh teman – teman saya, terimakasih atas motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah membimbing dan membantu penulis selama menyelesaikan studi di FE UMPO.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Tidak hanya terkait dengan tema skripsi, melainkan juga berbagi masukan dan nasihat dari berbagai pihak untuk pengembangan diri penulis, terutama terkait dengan *attitude* dan *soft skill*. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas ilmiah penulisan ini sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Ponorogo, 3 Februari 2022

Penulis



(Muhammad Yudimas K. M.)

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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 tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 3 Februari 2022



(Muhammad Yudimas K. M.)

NIM 16414326



DAFTAR ISI

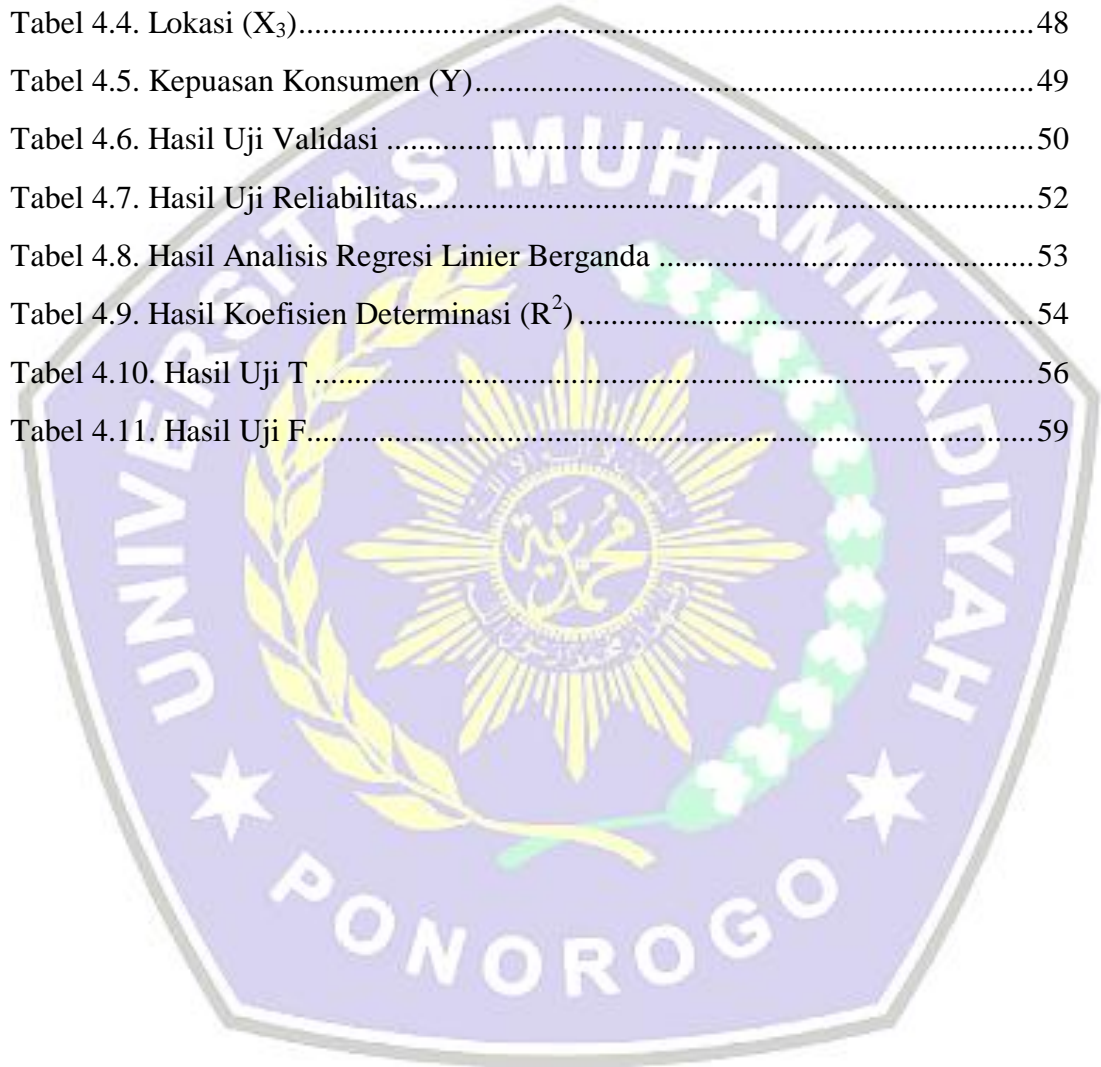
HALAMAN PENGESAHAN.....	I
RINGKASAN	II
KATA PENGANTAR	III
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Penelitian	26
2.4. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Ruang lingkup	30
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.3. Jenis Data Penelitian	31
3.4. Metode Pengambilan Data Penelitian.....	32
3.5. Definisi Operasional Variabel	33
3.6. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil	42
4.2. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA68
LAMPIRAN.....71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan (X1)	46
Tabel 4.3. Harga (X ₂).....	47
Tabel 4.4. Lokasi (X ₃).....	48
Tabel 4.5. Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validasi	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	54
Tabel 4.10. Hasil Uji T	56
Tabel 4.11. Hasil Uji F.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	26
Gambar 4.1. Logo Perusahaan	41
Gambar 4.2. Struktur Organisasi	42
Gambar 4.3. Grafik Uji T Variabel Kualitas Pelayanan	56
Gambar 4.4. Grafik Uji T Variabel Harga	57
Gambar 4.5. Grafik Uji T Variabel Lokasi	58
Gambar 4.6. Grafik Uji F Simultan	59

