



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan salon lyn Sidoarjo

SKRIPSI

Aidini Septya Rizky

181500197

Dosen Pembimbing

Mochammad Munir Rachman, Drs.,Ec.,M.Si.,Dr

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON LYN
SIDOARJO**

PROPOSAL PENELITIAN

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Aidini Septya Rizky
Nim: 181500197

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

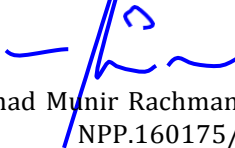
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN PROPOSAL

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Lyn Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aidini Septya Rizky
- b. NIM : 181500197
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : aidinirizky3@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



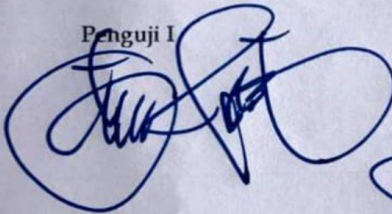
Mochammad Munir Rachman, Drs.,Ec.,M.Si.,Dr
NPP.160175/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

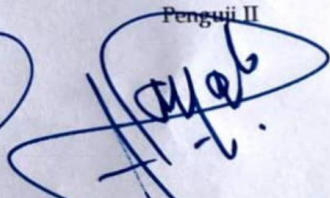
Pada Hari : Senin
Tanggal : 01 Agustus
Tahun : 2022

Penguji I



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP.196012221990031001

Penguji II



Drs. Suharyanto, MM.
NPP: 0101403/DY

HALAMAN PENGESAHAN

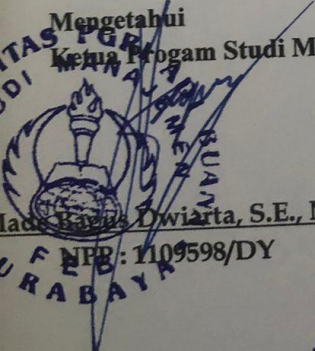
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Lyn Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

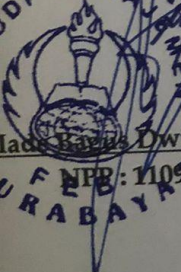
- a. Nama : Aidini Septya Rizky
- b. NIM : 181500197
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Surabaya, 25 Agustus 2022

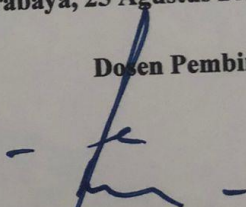
Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen




Idris Bayu Dwiarta, S.E., M.M
NIP: 1109598/DY




Dosen Pembimbing


Moch Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NIP : 160175 /DY

Menyetujui
Dekan


Tony Susilo, S.E., M.PD., M.SM
NIP: 8709494/DY



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penelitian yang berjudul dengan “Pengaruh harga,Kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan salon LYN”.

Kedua, sholawat dan salam selalu turunkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW. Sahabat dan kaum muslimin yang tetap istiqomah menegakkan kebenaran.

Ketiga, ucapan terima kasih atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tindakan ini. Melakukan penelitian tindakan ini tidak mudah seperti yang kita bayangkan, itu membutuhkan kerja keras untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Pada kesempatan ini, dengan hormat dan kerendah hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tony Susilo Wibowo,S.E.,M.PD.,M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. I Made Bagus Dwiarta., SE., MM. selaku ketua program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas adibuana surabayayang selalu memberikan dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Moch. Munir Rachman. Drs.,Ec.,M,Si.,Dr selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan membantu penulisan dalam penyusunan skripsi .
4. Bapak Ibu dosen S1 universitas PGRI Adibuana Surabaya yang memberikan ilmunya selama perkuliahan.

5. Seluruh staf perpustakaan dan staf karyawan universitas adibuana Surabaya yang telah melayani penulis serta membantu kelancaran selama menjalankan pentusun skripsi.
6. Ibu Nova Linda Sari selaku owner salon lyn, terima kasih atas fasilitas selama penelitian.
7. Seluruh karyawan atau tim salon lyn yang telah memberikan dukungan dan bantuan pada selama penelitian.
8. Orangtuaku (Ayahanda Moch. Yunus dan Ibunda Siti Munaseh) yang selalu mendoakan dengan tulus dan sabar menanti kesuksesanku.
9. Sahabat mahasiswa khususnya manajemen angkatan 2018 Universitas Adibuana terima kasih atas doanya.
10. Teman-temanku sejawat yang selalu memberikan saran dan dukungannya.

Kritik dan saran sangat penulis harapkan dari para pembaca karena penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan skripsi ini masi banyak kekurangan dan kemungkinan jauh lebih dari sempurna.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca, khususnya untuk mahasiswa manajemen

Surabaya, 11 Januari 2022

Aidini septya Rizky

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan salon Lyn dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik accidental sampling, yang di mana teknik tersebut dilakukan dengan cara ketidaksengajaan peneliti bertemu dengan responden secara acak. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, serta uji F dengan bantuan alat analisis data yaitu software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. 3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, service quality, and location on customer satisfaction of Lyn Sidoarjo salon. The population in this study were all customers of Lyn's salon with the data collection method used in the study using the accidental sampling technique, where the technique was carried out by accident, the researcher met the respondents randomly. This study uses primary and secondary data. Data analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test, t test, and F test with the help of data analysis tool, SPSS software. The results showed: 1) Price had a positive and significant effect on customer satisfaction at Lyn Sidoarjo salon. 2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction for Lyn Sidoarjo salon. 3) Location has a positive and significant effect on customer satisfaction for Lyn Sidoarjo salon.

Keywords: Price, Service Quality, Location, Customer Satisfaction

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aidini Septya Rizky
NIM : 181500197
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Lyn Sidoarjo." yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (ditulis tahun) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 2 September 2022

Mal



Aidini Septya Rizky

NIM : 181500197

HALAMAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“ Dan barangsiapa bertakwa kepada Allah. Niscaya dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya”

(Q.S At-Talaq:4)

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	5
Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
Penelitian Terdahulu	7
Landasan Teori.....	12
Manajemen pemasaran.....	12
Harga.....	13
Kualitas pelayanan.....	17
Lokasi.....	20
Kepuasan konsumen.....	22
Kerangka Konseptual	27
Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
Rancangan Penelitian	29
Populasi, Sampel , Teknik Pengambilan Sampel	31
Populasi Penelitian	31
Sampel Penelitian.....	31
Teknik Pengambilan Sampel	31
Jenis dan Sumber Data	32
Teknik Pengumpulan Data.....	33
Variabel Penelitian Definisi Operasional Variabel.....	34
Variabel Penelitian.....	34
Definisi Operasional Variabel.....	35
Teknik Analisis Data	49

Uji Validitas.....	49
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	50
Uji Asumsi Klasik.....	51
Uji Normalitas	51
Uji Heteroskedasitas	51
Uji Multikolineritas	52
Uji Autokorelasi.....	52
Analisis Regresi Linier Berganda	53
Pengujian Hipotesis	54
Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	54
Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
Profil Salon Lyn.....	57
Sejarah Salon Lyn	57
Deskripsi Responden.....	58
Penyajian Data Penelitian.....	60
Distribusi Frekuensi Variabel.....	60
Hasil Analisis Data.....	70
Uji Kualitas Data	70
Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan	90
Saran	91
Kuisisioner penelitian	
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga X1.1.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga X1.2.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga X1.3.....	61
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Harga X1.4.....	62
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan X2.1.....	63
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan X2.2.....	63
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan X2.3.....	64
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan X2.4.....	64
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan X2.5.....	65
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi X3.1.....	66
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi X3.2.....	66
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi X3.3.....	67
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi X3.4.....	67
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi X3.5.....	68
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Y1.1.....	68
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Y1.2.....	69
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Y1.3.....	69
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Y1.4.....	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Indikator Keterjangkauan Harga.....	71

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Harga.....	71
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Saing Harga	71
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk.....	72
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Indikator Kehandalan Pelayanan	73
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Tanggap Pelayanan	73
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Indikator Empati.....	74
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Indikator Jaminan.....	74
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Indikator Bukti Fisik	75
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Indikator Akses.....	75
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Indikator Visibilitas	76
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Indikator Ekspansi	76
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Indikator Tempat Parkir	77
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Indikator Lingkungan	77
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harapan Pelanggan.....	78
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Indikator Minat Berkunjung Kembali	78
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Indikator Kesiediaan Merekomendasi.....	79
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Indikator Selalu Menggunakan Produk Dan Jasa	79
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.41 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.42 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4.43 Hasil Uji T	85
Tabel 4.44 Pengujian Hipotesis Uji F	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	82
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	82