



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. EDY JAYA**

**Hendra Dwi Santoso
161500186**

**Dosen Pembimbing
Tony SusiloWibowo, S.E. M.Pd, M.SM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
UD. EDY JAYA**

SKRIPSI

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

HENDRA DWI SANTOSO
NIM: 161500186

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga
Dan Lokasi Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada UD. Edy Jaya.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hendra Dwi Santoso
b. NIM : 161500186
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : hendradwis12@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Tony Susilo W, SE.,MPd.,MSM
NPP : 0709494/DY


Surabaya, 29 Juni 2020
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo W, SE.,MPd.,MSM
NPP : 0709494/DY

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi,



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.
NIR : 196012221990031001

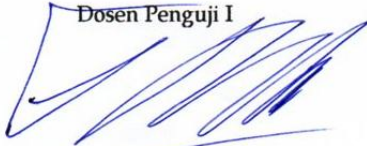
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juni
Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E., M.M.
NPP : 87061 88/DY

Dosen Penguji II



Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.
NPP : 15077 32/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendra Dwi Santoso

NIM : 161500186

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Edy Jaya." yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019-2020) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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, 09 Juni 2020

Mahasiswa,



HENDRA DWI SANTOSO

NIM : 161500186

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Cukup kau rasakan dulu susahnya, nanti kau nikmati hasilnya”

PERSEMBAHAN :

1. Kedua Orang Tuaku, Yang Selalu Senantiasa Mendoakanku Dan Membimbingku.
2. Keluarga Serta Saudara-Saudaraku Yang Begitu Berjasa Dalam Hidupku, Tanpa Kasih Sayang Dan Pengorbanan Kalian, Mungkin Aku Tidak Bisa Sampai Seperti Sekarang.
3. Anggi Islamidina Arifin Yang Selalu Menemani Dan Memberikan Support Dalam Pengerjaan Skripsi Ini.
4. Tak Lupa Untuk Jelata Crew Yang Selalu Memberikan Support Dan Do'a.
5. Tak Lupa Untuk Teman-Teman Seperjuanganku Manajemen B 2016.
6. Untuk Teman-Teman Kakak Tingkatku Yang Telah Mendukung & Membimbing Dalam Pengerjaan Skripsi.
7. Bapak Dan Ibu Dosen Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Atas Pendidikan Selama Penulis Mengikuti Kuliah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Edy Jaya**", dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran dalam menunjukan dan menerangi langkah masa depan hamba, serta memberikan jalan terbaik untuk umat-nya
2. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku dosen pembimbing dan pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
6. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Kedua Orang Tuaku Serta Keluarga Besarku Yang Tercinta, Terima Kasih Atas Semua Kasih Sayang,

Dukungan, Nasehat Yang Tulus, Serta Doa Yang Selalu Terucap Untuk Peneliti. Semoga Peneliti Dapat Menjadi Anak Yang Dapat Membanggakan Keluarganya

8. Bapak Zaenal Arifin dan Ibu Rida, selaku calon mertua yang mendukung dan mendoakan saya agar menjadi orang yang Berhasil.
9. Anggi Islamidina Arifin yang selalu membantu, membimbing, *mengsupport*, dan memberi semangat dan dorongan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Resky Dwi R, Ian Firgiawan P, Yodika Rizky I, Wenty Feby, Fahri Husaini, Yayak, Asori, Nita, Novita, Bintang, Windi, Riski, Ilham, Raffi, Rifki, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
11. Tak lupa kepada teman-teman kelas Manajemen B 2016, yang Telah membantu memberikan arahan semangat dan doa kepada saya dan juga terima kasih atas kerjasama, kebersamaan, dan dukungan tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun akan diterima sebagai masukan. Semoga kebaikan berbagai pihak diatas mendapat berkah Allah SWT, dan penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 03 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Pemasaran.....	19
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan ...	22
2.2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.3. Harga	28
2.2.3.1. Pengertian Harga.....	28

2.2.3.2.	Dimensi Harga	29
2.2.3.3.	Tujuan dan Strategi Penetapan Harga	29
2.2.3.4.	Indikator Harga	33
2.2.4.	Lokasi.....	34
2.2.4.1.	Pengertian Lokasi	34
2.2.4.2.	Penentuan Lokasi	35
2.2.4.3.	Faktor-faktor yang Perlu Dipertimbangkan Dalam Penentuan Lokasi	37
2.2.4.4.	Faktor Penentu Pemilihan Lokasi Usaha	38
2.2.4.5.	Indikator Lokasi	40
2.2.5.	Kepuasan Konsumen.....	41
2.2.5.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	41
2.2.5.2.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	41
2.2.5.3.	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	42
2.2.5.4.	Faktor Penyebab Konsumen Tidak Puas.....	43
2.2.5.5.	Indikator Kepuasan Konsumen	44
2.3.	Kerangka Konseptual.....	45
2.4.	Hipotesis	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Rancangan Penelitian.....	47
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1.	Populasi	49
3.2.2.	Sampel	49
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	50
3.3.	Jenis dan Sumber Data	50
3.3.1.	Jenis Data.....	50
3.3.2.	Sumber Data	51
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1.	Prosedur Pengumpulan Data	52

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.4.3.1. Lokasi Penelitian	53
3.4.3.2. Waktu Penelitian	53
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	54
3.5.1. Definisi Variabel Penelitian	54
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	54
3.5.2.1. Kualitas Pelayanan	54
3.5.2.2. Harga.....	55
3.5.2.3. Lokasi	55
3.5.2.4. Kepuasan Konsumen.....	56
3.6. Teknik Analisis Data	57
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian	57
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.3. Uji Regresi Linear Berganda	59
3.6.4. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum UD. Edy Jaya	61
4.2 Gambaran Umum Responden.....	62
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.3.1 Deskripsi Gambaran Umum Responden	66
4.3.2 Hasil Kuesioner.....	68
4.3.3 Deskripsi Data Penelitian	73
4.4 Hasil Analisis Data.....	73
4.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	73

4.4.1.1 Hasil Pengujian Validitas	71
4.4.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	75
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	76
4.5.1 Hasil Pengujian Normalitas	76
4.5.2 Hasil Pengujian Multikolinieritas	77
4.5.3 Hasil Pengujian Heteroskedasitas	78
4.5.4 Hasil Pengujian Autokorelasi	79
4.5.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	80
4.5.6 Pengujian Hipotesis	82
4.5.6.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	82
4.5.6.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	84
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan	14
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Kategori Mean Masing-Masing Variabel	66
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X2)	68
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Lokasi (X3).....	69
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	70
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas	71
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	73
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.17 Uji t	80
Tabel 4.18 Uji F	83

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	43
3.1 Rancangan Penelitian	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian Dari Universitas

Lampiran 2 : Surat Balasan Dari UD. Edy Jaya

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Poposal

Lampiran 5 :Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 : Tabulasi

Lampiran 7 :Hasil Olah Data SPSS