

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Rumah Makan Pawone Simbah Batang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat
guna menyelesaikan tugas akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Septian Poetri Faradiva Andini

Nim : 17.05.51.0018

Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

2021

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya SEPTIAN POETRI FARADIVA ANDINI, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH MAKAN PAWONE SIMBAH BATANG)

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

SEPTIAN POETRI FARADIVA ANDINI
17.05.51.0018

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 06 Agustus 2021

ALI MASKUR, S.E., M.KOM.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH MAKAN PAWONE SIMBAH BATANG)

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0018**
Nama : **SEPTIAN POETRI FARADIVA ANDINI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 17-09-2021
Ketua



(ALI MASKUR, SE., M.KOM)
NIDN. 0618076401

Sekretaris



(R.A. MARLIEN, Dr. Dra., M.M)
NIDN. 0622035701

Anggota



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)
NIDN. 0628036101

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH MAKAN PAWONE SIMBAH BATANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 19-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



Semarang, 19-08-2021

Yang Menyatakan

(SEPTIAN P. FARADIVA ANDINI)

NIM. 17.05.51.0018

SAKSI 1
Tim Penguji



(ALI MASKUR, SE., M.KOM)

SAKSI 2
Tim Penguji



(R.A. MARLIEN, Dr. Dra., M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)



PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Diri Saya sendiri yang telah berjuang untuk mengerjakannya.
Kedua orang tua saya Bapak Subandi dan Ibu Sri Iriyani tercinta, yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material serta yang selalu mendoakan yang terbaik untuk anaknya. Kakak kandung saya Dwi Meiliza Setyorini yang selalu mensupport dan mendoakan saya.
2. Dosen pembimbing saya bapak Ali Maskur, S.E., M.Kom. yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada dosen penguji saya bapak Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku penguji II dan ibu Dr.,Dra.R.A Marlien, M.M selaku dosen penguji III yang telah menyempatkan waktu untuk menjadi dosen pengiji saya.
4. Untuk Diana Noviastruti teman baik saya yang sudah membantu saya dalam mengerjakan skripsi dan mendoakan saya.
5. Sahabat saya Alsa Olivia Novianda, Anggriyani, Lailatul Amalia, Erlina Dwi Cahyani, Yesi Puji Astuti, Musyayadatu ariqotul, Aulia Regita, Regita Pramesti, dan Ivan Kurniawan yang selalu memberikan doa, semangat, dan bantuan dalam segala hal.
6. Untuk manager saya bapak M Ari Johansyah yang selalu baik, dan selalu memberikan support kepada saya.
7. Untuk kepala cabang saya yang sudah saya anggap sebagai kakak sendiri Yuni Tria Wardani dan semua teman/rekan kerja saya di Cahaya Estetika Pekalongan yang selalu baik kepada saya dan telah mendoakan saya.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 dan Semua Teman-teman HMPS Manajemen angkatan 2018/2019 serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penulis

(Septian Poeri FA)

MOTTO

“Jangan takut salah, dan jangan takut menjadi gagal”

“Stop mengeluh”

“Teruslah percaya, dan bekerja keraslah”

“Perubahan terletak pada diri sendiri”

“Time is everything”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek yang diteliti adalah Kampung Jawa Pawone Simbah Batang, serta variabel independen dalam penelitian yaitu kualitas produk, persepsi harga, lokasi, dan kualitas layanan kemudian variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk minimal dua kali di kampung Jawa Pawone Simbah Batang, peneliti mengambil sampel dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, price perception, location and service quality on customer satisfaction. The object under study is Kampung Jawa Pawone Simbah Batang, as well as the independent variables in the study, namely product quality, price perception, location, and service quality, then the dependent variable is customer satisfaction.

The population in this study were customers who bought the product at least twice in the Javanese village of Pawone Simbah Batang, the researchers took a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling, namely the technique of

determining the sample with certain criteria. The data used in this study is primary data, using a questionnaire as a research instrument. The analytical tool used is multiple linear regression, validity test, reliability test, F test, coefficient of determination (R^2) test, and t test.

The results showed that product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, price perception had a positive and significant effect on customer satisfaction, location had a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price Perception, Location and Service Quality on Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kampung Jawa Pawone Simbah Batang)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku kepala program studi manajemen.
4. Ali Maskur SE., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, dan telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, yang telah mendukung dalam hal apapun termasuk material, menyemangati, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Sahabat, dan teman-teman baikku, Alsa Olivia, Lailatul Amalia, April, Anggriyani, Diana Noviasuti, Octavia, Ayak, Yesipa, Nina, Regita, Aulia, Ivan Kurniawan, yang telah memberikan doa dan semangat.

7. Teman-teman HMPS Manajemen angkatan 2018/2019 yang telah memberikan semangat.
8. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Pembatasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Kualitas Produk	12
2.4 Persepsi Harga	15
2.5 Lokasi	17
2.6 Kualitas Layanan	18

2.7 Penelitian Terdahulu.....	22
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.8.1 Hubungan Antar Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.8.2 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.8.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.9 Model Penelitian.....	28
BAB III METODE DAN PENELITIAN.....	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Definisi Konsep dan Definisi Oprasional Variabel	34
3.6 Skala Pengukuran Variabel.....	37
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Uji Model.....	38
3.9 Analisi Data	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2 Deskripsi Variabel	43
4.3 Uji Validitas.....	48
4.4 Uji Reliabilitas	49
4.5 Analisis Regresi	53

4.6 Uji Model (Goodness of Fit)	55
4.7 Uji Hipotesis	56
4.8 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian	60
5.3 Implikasi Penelitian	61
5.4 Implikasi Teoritis.....	61
5.5 Implikasi Manajerial.....	62
5.6 Rekomendasi	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 2.6 Review Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 3.1 Definisi Konsep dan Devinisi Oprasional Variabel	34
Tabel 3 4.1 Deskripsi Responden.....	42
Tabel 4 Tanggapan Responden	43
Tabel 5 Uji Validitas	48
Tabel 6 Uji Reabilitas.....	53
Tabel 7 Hasil Analisi Regresi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	29
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	67
LAMPIRAN 2 IDENTITAS RESPONDEN	75
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA	81
LAMPIRAN 4 UJI DESKRIPSI RESPONDEN	95
LAMPIRAN 5 UJI DESKRIPSI VARIABEL.....	98
LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS	101
LAMPIRAN 7 UJI RELIABILITAS	109
LAMPIRAN 8 UJI REGRESI BERGANDA	115
LAMPIRAN 9 CATATAN BIMBINGAN.....	117
LAMPIRAN 10 HASIL TURNITIN	119