

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

(Studi pada Pelanggan Walet Koffie Weleri)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika
dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**



Oleh :

Nama : Firsta NadyaMustavia

NIM :17.05.51.0144

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Walet Koffie Weleri)

Oleh :

Nama : Firsta NadyaMustavia
NIM : 17.05.51.0144
ProgramStudi : S1Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 4 Agustus 2021

DosenPembimbing

Dr. Euis Soliha, S.É., M.Si

NIDN:0027037101

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya FIRSA NADYA MUSTAVIA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN WALET KOFFIE WELERI)

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



FIRSA NADYA MUSTAVIA
17.05.51.0144

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 07 Agustus 2021

Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN WALET KOFFIE WELERI)**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0144**
Nama : **FIRSTA NADYA MUSTAVIA**

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, 16-09-2021
Ketua



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

Sekretaris



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

Anggota



(SRI SUDARSI, SE., M.SI)
NIDN. 0616096301

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



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

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 DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN WALET KOFFIE WELERI)

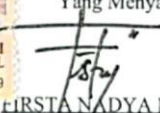
yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 24-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah 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, 24-08-2021
Yang Menyatakan


(FIRSTA NADYA MUSTAVIA)
NIM. 17.05.51.0144

SAKSI 1
Tim Penguji



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

SAKSI 2
Tim Penguji



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(SRI SUDARSI, SE., M.Si)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Firsta NadyaMustavia

NIM :17.05.51.0144

ProgramStudi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Walet Koffie Weleri) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang sayaambil 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 skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 4 Agustus2021

Yang menyatakan



(Firsta NadyaMustavia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis berhasil menyusun skripsi untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Penulis menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak setelah melalui beberapa rintangan dan skripsi ini terselesaikan sesuai dengan rencana, sehingga kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat dan kasih sayangnya kepadaya.
2. Dr. H. Safik Faozi, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Untuk Yudha Pedja Kusuma yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
4. Sahabat saya Safira Dewi Setiani yang memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal.
5. Sahabat saya Alvina Aprilia Diasty yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam segala hal.
6. Teman saya Putri Dwi Agustin yang memberikan semangat dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
8. Walet Koffie Weleri yang telah mengizinkan penelitian selama penyusunan skripsi.

MOTTO

“ Mahkota seseorang adalah akalnya. Derajat seseorang adalah agamanya. Sedangkan, kehormatan seseorang adalah budi pekertinya. ” -Umar bin Khattab-

“ Sesekali berhentilah sekedar untuk bersantai. Bukan untuk terlena, namun membangun semangat untuk perjuangan berikutnya. ” - Abdullah Gymnastiar-

“Keistimewaan dari sebuah kehidupan adalah menjadi dirimu sendiri.”
-Joseph Campbell-

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Walet Koffie Weleri. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah purposive sampling. Data diuji menggunakan uji instrumen, analisis linier dan uji model.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk kaffie walet maka kepuasan pelanggan semakin meningkat dan semakin strategis lokasi kaffie walet maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to discuss and analyze product quality, price and location perceptions of customer satisfaction in Walet Koffie Weleri. The population in this study is Walet Koffie Weleri customers. The research method used is purposive sampling. The sample used was taken by 100 respondents with collection method using a questionnaire. Data were analyzed using instrument test, multiple linear analyzes and model test.

The result of the study prove the positive and significant product quality on customer satisfaction, positive and significant the price perception on the customer satisfaction and positive and significant location on customer satisfaction. The better the quality of the product, the more customer satisfaction increases and the better the location, the more customer satisfaction increases.

Keywords : Product Quality, Price Perception, Location, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah_nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Walet Koffie Weleri)”. Skripsi ini merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas StikubankSemarang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, membimbing, memberikan saran dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini yaitu:

1. Dr. H. Safik Faozi, S.H., 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 dan dosen pembimbing saya dalam penyusunan skripsi yang telah membimbing dan meluangkanwaktunya.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si,selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK)Semarang.
4. Dr. Dra. R.A. Marlien, M.M., selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK)Semarang.
5. Bapak dan Ibu tersayang yang selalu memberikan doa, inspirasi, dukungan dan finansial kepada peneliti sehingga skripsi ini berjalan denganbaik.
6. Terima kasih Walet Koffie Weleri yang telah memberikan dukungan serta responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisikuesioner.
7. Seluruh teman-teman manajemen angkatan 2017 yang berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi initerlaksana.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam peenyelesaian skripsiini.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak pada bidang ini masih penulis harapkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DANPENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran	11

2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.3 Persepsi Harga	19
2.1.4 Lokasi	28
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	38
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap KepuasanPelanggan.....	41
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap KepuasanPelanggan.....	43
2.3.3 Pengaruh Lokasi terhadap KepuasanPelanggan.....	44
2.4 Model Penelitian.....	45
2.4.1 Model Grafis.....	45
2.4.2 Model Matematis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Populasi dan Sampel	47
3.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2.1 Kuisisioner	48
3.3 Definisi Konsep, Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	49
3.4 Rencana Analisa.....	50
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	50
3.4.1.1 Deskriptif Responden.....	50
3.4.1.2 Deskriptif Variabel.....	51
3.4.2 Uji Instrumen.....	52
3.4.2.1 Uji Validitas	52
3.4.2.2 Uji Reabilitas.....	53

3.4.3 Analisis Regresi Berganda	54
3.4.3.1 Uji Model	54
3.4.3.2 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DANPEMBAHASAN	57
4.1 Profil Responden	57
4.1.1 Deskripsi Responden.....	60
4.2 Deskripsi Variabel	60
4.3 Pengujian Instrumen.....	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reabilitas	67
4.4 Metode Analisis.....	68
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.5 Pengujian Model.....	71
4.5.1 Uji F.....	71
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.6 Pengujian Hipotesis (Ujit)	73
4.7 Pembahasan	74
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.7.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.7.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
BABV PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian	78

5.3 Implikasi Penelitian.....	79
5.3.1 Implikasi Teori	79
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Penjualan	2
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	49
Tabel 4.1 Tabel Hasil Kuesioner	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	58
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel	60
Tabel 4.4 Uji Validitas	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.6 Uji Validitas	68
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Penilaian Pelanggan	3
Gambar 2.1 Tahapan Proses Penetapan Harga	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2 Identitas Responden	94
Lampiran 3 Tabulasi Data	100
Lampiran 4 Uji Deskripsi Responden	112
Lampiran 5 Uji Deskripsi Variabel	114
Lampiran 6 Uji Validitas	121
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	126
Lampiran 8 Uji Regresi Berganda.....	130
Lampiran 9 Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	131
Lampiran 10 Surat Keterangan Plagiarisme Turnitin.....	133
Lampiran 11 Berita Acara Revisi Skripsi.....	137