

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS
"MAS JAYA" DI SURABAYA



Oleh :

FESHA YULIANTO

NBI : 211207530

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS
"MAS JAYA" DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

FESHA YULIANTO

NBI : 211207530

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

2017
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

FESHA YULIANTO
NBI : 211207530

Oleh :



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP KEPuasan KONSUMEN PADA BENKEL LAS
"MAS JAYA" DI SURABAYA

SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : FESHA YULIANTO
N. B. I : 211207530
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL LAS "MAS JAYA" DI SURABAYA

Surabaya, 28 Januari 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Drs. Ec. Nono Supriyadi, MM.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Fesha Yulianto

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl.Kedung Baruk Gg 5/1a Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS “MASA JAYA” DI SURABAYA

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya Tulis Ilmiah Orang lain Baik berupa Artikel ; Skripsi ; Thesis atau pun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 30 Januari 2017

Yang Membuat



Fesha Yulianto

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

bertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 10 Pebruari 2017

MEMENGENGSAH :
M PENGUJI :

Dra. Tri Andjarwati, MM.

Drs. Ec. Nono Supriyadi, MM.

Drs. Ec. Matadji, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua :


- Anggota :

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,


Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

NPP. 20210.86.0070

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEM

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Fesha Yulian EO

Nomor Mahasiswa : 211207530

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel 'masajaya' di Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media cetak atau elektronik, mengolonyanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 10 April 2018

Yang menyatakan



(.....Fesha-Yulian EO.....)

S K R I P S I

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS
EMASA JAYA• DI SURABAYA

Oleh :

Fesha Yulianto
NBI : 211207530

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS
€MASA JAYA• DI SURABAYA

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Prodi Manajemen

Oleh:

Fesha Yulianto

NBI : 211207530

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FESHA YULIANTO

NBI : 211207530

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN , HARGA DAN
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL LAS €MASA JAYA• DI SURABAYA

SURABAYA. 28 JANUARI 2017

MENGETAHUI / MENYETUJUI
Pembimbing

Drs.Ec.Nono Supriyadi,MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Tanggal : 10 Februari 2017

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

- | | | | |
|----|------------------------------|-----------|-------|
| 1. | Drs. Ec. Nono Supriyadi, MM. | - Ketua | _____ |
| 2. | Dra. Tri Andjarwati, MM. | - Anggota | _____ |
| 3. | Drs. Ec. Matadji, MM. | - Anggota | _____ |

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Fesha Yulianto

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl.Kedung Baruk Gg 5/1D
Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN , HARGA DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS €MASA JAYA• DI SURABAYA

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya Tulis Ilmiah Orang lain Baik berupa Artikel ; Skripsi ; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya 30 Januari 2017

Yang Membuat

Fesha Yulianto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Railah Ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlh untuk t
Skripsi ini ku persembahkan kepada orang tua yang
tulus serta rasa kasih kepada:

- Bapak, Mudjiono terima kasih kepada Bapak yang sudah
Bapak jarkantuk bisa membimbingku menjadi orang yang
dewasa dan bijaksana, dan mengajarkan arti sebuah
ketegaran, dan kerja keras, terima kasih untuk
motivasi dan doa untuk meraih cita-cita yang
• Ibu, Siti Mutiara terima kasih telah menjadi sosok
yang luar biasa yang selalu mendukung dan selalu ada
pernah mengeluh, pernah berhenti dalam motivasi untuk
keberhasilan dan kesuksesan. Terima kasih atas semua
pengorbanan yang Ibu lakukan agar aku menjadi orang sukses
dan bisa menjadi kebanggaan keluarga. Amiin &
• Almamaterku yang kuinggap sebagai kebanggaan

KATA PENGANTAR

Assalamu€alaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat, nikmat, dan hidayahNya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dalam proses belajar di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yaitu dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS •MASAJAYA, DI SURABAYA , . Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Banyak tantangan dan rintangan yang dijumpai dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis tidak akan berhasil tanpa bimbingan, petunjuk, dan pengarahan dari dosen pembimbing serta berbagai pihak yang telah bersedia membantu dengan tulus ikhlas. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Sigit Sardjono, MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Yanti selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Bapak Drs. Ec Nono Supriyadi MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masihat, masukan, dan petunjuk kepada penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. terima kasih telah membantu melancarkan selesainya skripsi ini.
5. Ella Andini Permatasari SE Istri tercinta yang telah memberikan dukungan dan kesabaran demi terselesaikan penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya angkatan 2012 dan 2013 terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
7. Teman-teman KKN Desa Bangoan, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya
8. Teman-teman seperjuangan skripsi terima kasih saling memberi masukan dan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang telah bersedia menjadi responden dan nara sumber selama proses penelitian skripsi ini

kesempurnaan, untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 30 Januari 2017

Penulis

RINGKASAN

Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan tempat terhadap kepuasan konsumen pada bengkel las MASA. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menjadi konsumen di Bengkel Las Masa Jaya. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi obyek penelitian sebanyak 100 responden dengan menggunakan skala Likert 5 digunakan untuk menilai setiap pertanyaan dalam kuesioner dalam variabel yang diteliti. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 0.252 dengan nilai Sig sebesar 0.802. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai t tabel 1.98498 dan nilai Sig lebih besar dari pada 0,05. Harga terhadap Kepuasan Konsumen diperoleh nilai t hitung sebesar 1.552 dengan nilai Sig sebesar 0.124. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada nilai t tabel 1.98498 dan nilai Sig lebih besar dari pada 0,05. Tempat terhadap Kepuasan Konsumen dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 3.391 dengan nilai Sig sebesar 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel 1.98498 dan nilai Sig lebih kecil dari pada 0,05. Beraruh secara simultan nilai F hitung sebesar 9.113 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel 2.70 dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05

ABSTRACT

Objective Research to determine the effect of service quality, price and place on customer satisfaction at MASA JAYA welding workshop. The population in this study are the ones who become consumers in Welding Moments. This population is heterogeneous which can be seen from the diversity of age, gender, and education, sample is a part of all individuals who become the object of study of 100 respondents using likert 15 scale used to assess each pertayaan in the questionnaire in the variables studied. Quality of service to customer satisfaction can be obtained t value of 0.252 with Sig value of 0802. This indicates that the value t is smaller than the value t table 1.9898 and the Sig greater than 0.05. Prices to the Consumer Satisfaction obtained t value of 1,552 with a value of 0.124 Sig. This indicates that the value t is smaller than the value t table 1.98498 and the Sig greater than 0.05, where the consumer satisfaction can be obtained t value of 3,391 with a value of 0001 Sig. This indicates that the value t is greater than t table value 1.98498 and the Sig less than 0.05. Influence simultaneously calculated F value of 9113 with a value of 0.000 Sig. This indicates that the value of F count larger than F table 2.70 and Sig value less than 0.05

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i...
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	iii
Pernyataan Anti Plagiat.....	iv
Motto dan Kata Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Ringkasan	vii..
Abstrak	viii.
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1...
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.2.1.2 Konsep Pemasaran.....	13
2.2.1.3 Pemasaran jasa.....	13
2.2.2 Kualitas layanan	17
2.2.2.1 Pengertian Kualitas layanan.....	17
2.2.2.2 Pengertian Kualitas	19
2.2.2.3 Pengertian Layanan	22
2.2.2.4 Dimensi Kualitas layanan	23

2.2.3 Harga	26
2.2.3.1 Pengertian Harga	26
2.2.3.2 Penetapan Harga	27
2.2.4 Tempat	31
2.2.4.1 Pengertian Tempat	31
2.2.4.2 Fungsi Tempat	32
2.2.5 Kepuasan Konsumen	33
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	33
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel	38
3.4.1 Teknik Sampling	38
3.4.2 Besarnya Sampel	39
3.5 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	39
3.5.1 Definisi Variabel	39
3.5.2 Definisi Operasional	40
3.6 Jenis Data	42
3.7 Sumber Data	42
3.8 Teknik Pengumpulan Data	43
3.9 Proses Pengolahan Data	44
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	45
3.10.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.10.4 Analisis Koefisien Korelasi	49
3.10.5 Pengujian Hipotesis	50

3.10.5.1 Uji Parsial (Uji t)	50
3.10.5.2 Uji Simultan (Uji F)	51
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	53
4.1.1 Kondisi Geografis.....	53
4.1.2 Kondisi Demografis	53
4.2 Deskripsi Obyek Penelitian	54
4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	58
5.2 Uji Prasyarat Analisis / Uji Instrumen.....	59
5.2.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	59
5.2.2 Uji Regresi Linier Berganda	75
5.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
5.3 Pengujian Hipotesis	78
5.3.1 Uji Parsial (Uji t).....	78
5.3.2 Uji Simultan (Uji F)	80
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Simpulan	86
6.2 Implikasi.....	87
6.3 Saran	87

Daftar Pusaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.5 Skala Responden.....	42
Tabel 5.1 Usia Responden.....	58
Tabel 5.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 5.2 Hasil Uji Liner Berganda.....	75
Tabel 5.3.1 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T).....	78
Tabel 5.3.2 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 3.1 Kurva Norma Uji t.....	51
Gambar 3.2 Kurva Normal Uji F.....	53
Gambar 4.1 Gamabar Struktur Organisasi.....	56