

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN JIWA TOAST SURABAYA**



Oleh :

**Bima Wahyu Priambodo**

**NBI : 1211600040**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JIWA TOAST SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna

mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh

BIMA WAHYU PRIAMBODO

NBI : 1211600040

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Bima Wahyu Priambodo

NBI : 1211600040

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi  
Terhadap Kepuasan Konsumen Jiwa Toast Surabaya

Surabaya, 22 Juni 2020

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, reading "Istiono", with a horizontal line underneath it.

Drs. Ec. Istiono, MBA.

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal ....., ....., 2020

### TIM PENGUJI:

1. Drs. Ec. Istiono, MBA ( Ketua )
2. Drs. Ec. Achmad Effendi, M.M. ( Anggota )
3. Dra. Ec. I.A. Sri Brahmayanti, MM. ( Anggota )



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. M. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA.

### SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap ( KTP ) : Bima Wahyu Priambodo
2. NBI : 1211600040
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK ( KTP ) : 3578102303980008
6. Alamat Rumah ( KTP ) : Karanggayam Teratai No.26 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH, KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JIWA TOAST SURABAYA”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun 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 apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 17 Juni 2020



nbuat,  
(Bima Wahyu Priambodo)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL : [PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID](mailto:PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bima Wahyu Priambodo  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Menejemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. ***Hak Bebas Royalty Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JIWA TOAST SURABAYA”**

Dengan ***Hak Bebas Royalty Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 17 Juni 2020



(Bima Wahyu Priambodo)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT dan junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan karunia dan segala rahmat sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JIWA TOAST SURABAYA” sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana ekonomi manajemen di fakultas ekonomi universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali penulis dapatkan doa serta dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah senantiasa memberikan rahmat beserta karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Wahyudi Sarwono dan Yuliati yang telah memberikan dukungan doa, motivasi dan telah membiayai pendidikan saya selama ini.
3. Bapak Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Drs. Ec. Istiono, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

8. Kepada seluruh staff tata Usaha, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa perkuliahan.
9. Saudara saya tercinta, Ajimas Yudistira yang telah membiayai perkuliahan selama ini, Sherly Claodia yang telah memberikan dukungan semangat dan doa dan juga Yuli Ratnaningsih yang bersedia meminjamkan laptop sehingga dapat menuntaskan penulisan skripsi ini.
10. Kawan - kawan UKM Sepakbola Universitas 17 Agustus 1945 yang telah menghibur, memberikan banyak pengalaman organisasi dan menemani keseharian saya di kampus.
11. Kawan-kawan seangkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan dorongan motivasi.
13. Kawan – kawan saya di sahabat Suprayitno yang telah membantu dan memberikan dukungan motivasi.
12. Rekan – rekan dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penelitian hingga penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa banyak sekali kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan berguna bagi banyak orang.

Surabaya, 22 Juni 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

<u>COVER LUAR</u> .....	i
<u>COVER DALAM</u> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR .....	Error! Bookmark not defined.i
RINGKASAN .....	Error! Bookmark not defined.
SUMMARY .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	xviii
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xivi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.

1.4.2 Manfaat Akademis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pemasaran.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.3 Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 indikator Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Pengertian Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Indikator Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.2 Persepsi Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

2.8.3 Lokasi Dengan Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.9 Kerangka Konseptual .....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Variabel Dan Definsi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Proses Pengolahan Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Metode Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Kualitas Data .....	Error! Bookmark not defined.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji F (Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji t (Uji parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4.....	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	Error! Bookmark not defined.3
4.1 Gambaran Umum Jiwa Toast Basuki Rahmat Surabaya	Error! Bookmark not defined.3
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.4</b>
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab	Error! Bookmark not defined.5
4.1.3 Jadwal dan Tugas kerja karyawan .....	35
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.7</b>
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.7</b>
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Posisi/Jabatan	<b>Error! Bookmark not defined.8</b>
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.9</b>
4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Penghasilan....	<b>Error! Bookmark not defined.9</b>
4.3 PENGUJIAN .....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.2</b>
4.3.3 Uji Multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.3</b>
4.3.4 Uji Heterokedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.4</b>
4.3.5 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.5</b>

4.3.6 Pengujian Asumsi Regresi Linier Berganda	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>6</b>
4.4 Pembahasan .....		50
4.5 Implikasi penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>2</b>
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>2</b>
BAB 5.....		55
PENUTUP .....		55
5.1 Simpulan.....		55
5.2 Saran.....		55
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>7</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert .....	24
Tabel 4.1. Deskripsi Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.2. Deskripsi Berdasarkan Posisi/Jabatan .....	38
Tabel 4.3. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.4. Deskripsi Berdasarkan Responden Penghasilan.....	39
Tabel 4.5. Uji Validitas .....	41
Tabel 4.6. Uji Reabilitas .....	42
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.8. Uji Heterokedastisitas .....	44
Tabel 4.9. Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
Tabel 4.11. Hasil Uji F .....	47
Tabel 4.12. Hasil Uji t .....	48
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi $R^2$ .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Indomaret .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Responden .....	59
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Tabulasi Kuisisioner.....	73
Lampiran 4 Rekap Jawaban Variabel.....	89
Lampiran 5 Uji Validitas.....	91
Lampiran 6 Uji Reliabilitas .....	95
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas .....	96
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas .....	96
Lampiran 9. Uji Normalitas .....	97
Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	98
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	98
Lampiran 12 Hasil Uji t .....	99
Lampiran 13 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi $R^2$ .....	99
Lampiran 14 Kartu Bimbingan .....	100
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi.....	101



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI JIWA TOAST SURABAYA**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Jiwa Toast Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi serta uji t (parsial) dan Uji F (simultan). Hasil hipotesis uji F dan uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Jiwa Toast Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi  $>$  t tabel dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi secara simultan memiliki nilai F hitung  $38,211 > 2,70$  F tabel dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND LOCATION OF CONSUMER SATISFACTION IN JIWA TOAST BASUKI RAHMAT SURABAYA**

*The purpose of this research is to find out and prove whether there is an influence of service quality, price and location perceptions of consumer satisfaction in Jiwa Toast of the Surabaya. This research was conducted using data collection techniques, namely by distributing questionnaires to 100 respondents.*

*Data analysis techniques used are the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, coefficient of determination and t test (partial) and F test (simultaneous). The results of the F test hypothesis and the t test show that there is a simultaneous and partial influence on consumer satisfaction of the Surabaya Jiwa Toast. This can be seen from the results of the t test which shows that the t value of the variable variable service quality, perception of price and location > t table and sig value is less than 0.05. F test results show that the value of service quality variables, price perception and location simultaneously have a calculated F value of 38.211 > 2.70 F table and a sig value of 0.000 < 0.05.*

*Keywords: Service Quality, Price Perception, Location, Consumer Satisfaction*

