

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MAMPIRO RESTO & CAFÉ DI SIDOARJO**



Oleh:

Indah Juliadi

NBI : 1211600250

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Indah Juliadi (P)
2. NBI : 1211600250
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3515164207980001
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Melati Rt.05 Rw.03 Ds. Ganting Gedangan - Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAMPIRO RESTO & CAFÉ DI SIDOARJO”

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 sangsi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya,¹⁹,^{Mei}, 2020
Yang membuat,



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Indah Juliadi
NBI : 1211600250
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MAMPIRO RESTO & CAFÉ DI
SIDOARJO**

Surabaya,9.....,Juni....., 2020

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Ir. Hotman Pakjaitan MT, MM.



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX. 311)
EMAIL: 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 di bawah ini:

Nama : Indah Juliadi

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

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

**“PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAMPIRO RESTO &
CAFÉ DI SIDOARJO”**

Dengan Hak Bebas Royalti 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, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 20 Februari 2020

Yang Menyatakan

Indah Juliadi

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memproleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 20,..., 2020

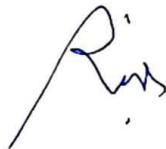
TIM PENGUJI:

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------|--|
| 1. Dr. Abdul Halik, MM | - Ketua |  |
| 2. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT., MM | - Anggota |  |
| 3. Dr. Endah Budiarti, M.Si | -Anggota..... |  |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



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

Motto

“ Hari ini adalah hari Anda. Dimana hari kemarin hari yang usai dan hari esok dimana hari yang belum diciptakan, self reminder“

“ Jika punya keinginan, pasti punya banyak cara untuk menggapainya”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan juga Nabi besar Muhammad SAW atas segala rahmat serta karunia yang diberikannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAMPIRO RESTO & CAFÉ DI SIDOARJO”** sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada akhirnya, dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam waktu yang relatif singkat skripsi yang sederhana ini dapat terwujud. Oleh karena itu, penulis berkenan untuk menyampaikan ucapan terimakasih dengan setulus hati kepada pihak-pihak yang telah ikut membantu dalam penulisan skripsi ini :

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan MT, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak bersedia membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfie Pristiana, M.Si Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Abdul Halik, MM. selaku Ketua tim penguji siding skripsi S1 di Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dr. Endah Budiarti, M.Si. selaku tim penguji siding skripsi S1 di Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Bapak Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan.
8. Keluarga tercinta dan semoga selalu dalam ridha Allah, orang tua saya Bapak Supriadi dan Ibu Winarni serta Kakak saya Ramadhan Febriadi, yang tiada hentinya selalu memberikan do'a, dukungan, perhatian serta sabar dan pengertiannya.
9. Mampiro Resto&Café Sidoarjo beserta Ownernya yang sudah memberikan saya ijin untuk mengambil penelitian tugas akhir.
10. Kepada calon saya Dicky Ari Pranowo yang selalu memberikan semangat dan mendampingi saya setiap saat di kondisi apapun dalam pengerjaan skripsi.
11. Seluruh teman-teman dan khususnya sahabat saya Nela Devita Sari, Nadiyah, Pungky Satya, Chrisnisia, mbak Mei yang telah setia menjadi mentor dadakan juga setia menemani saat mengerjakan skripsi yang telah memberikan bantuan dan dukungan semangatnya dan motivasi untuk proses menyusun skripsi ini terimakasih banyak.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya.

Dalam bagian akhir kata pengantar ini, saya Indah Juliadi selaku penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan, karena sebagai penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Dengan iringan Do'a semoga skripsi ini bisa bermanfaat dalam pengembangan pendidikan dan wacana berpikir kita bersama yang membangun demi kebaikan di masa mendatang. Terimakasih.

Surabaya, 01 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	vi
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5

2.1.1 Teori Pemasaran.....	5
2.1.1.1 Konsep Pemasaran.....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	7
2.1.4 Pengertian Harga.....	8
2.1.4.1 Teori Harga.....	8
2.1.4.2 Peranan Harga.....	8
2.1.4.3 Metode Penetapan Harga.....	9
2.1.4.4 Indikator Harga.....	10
2.1.5 Pengertian Lokasi.....	11
2.1.5.1 Teori Lokasi.....	11
2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	11
2.1.5.3 Indikator Lokasi.....	12
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.2.1 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2 Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggam.....	20
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan..	20
2.2.4 Hubungan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20

2.2 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1 Jenis data.....	23
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Definisi Variaabel dan Devinisi Operasional.....	25
3.6.1 Definisi Variabel.....	25
3.6.2 Definisi Operasional.....	26
3.7 Proses Pengolahan Data.....	29
3.8 Metode Analisa Data.....	29
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	30
3.9 Teknis Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	31
3.9.1 Teknis Analisis Data.....	31
3.9.2 Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Mampiro Resto & Café.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	36
4.1.4 Jadwal dan Tugas Karyawan.....	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	38

4.2.1.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.1.2 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	38
4.2.1.3 Deskripsi Berdasarkan Pembelian.....	39
4.2.2 Analisis Deskripsi.....	39
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Harga.....	39
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Lokasi.....	40
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
4.3 Pengujian.....	41
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reabilitas.....	42
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	43
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.3.5 Uji Normalitas.....	44
4.3.6 Pengujian Asumsi Regresi Linier Berganda.....	45
4.3.7 Uji Hipotesis (Uji F).....	47
4.3.8 Uji t.....	48
4.3.9 Koefisien Determinasi Berganda.....	49
4.4 Pembahasan.....	50
4.5 Implikasi Penelitian.....	51
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB V. PENUTUP.....	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mampiro Resto & Café.....	36
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	44
Gambar 4.3 Grafik Uji Normalitas.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Pembelian.....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	39
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	42
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reabilitas.....	43
Tabel 4.10 Pengujian Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	48
Tabel 4.14 Determinasi Berganda.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	60
Lampiran 2	Tabulasi.....	64
Lampiran 3	Deskripsi Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 4	Uji Validitas & Uji Reabilitas.....	67
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik.....	71
Lampiran 6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Lampiran 7	Pengujian Hipotesis.....	73
Lampiran 9	Kartu Bimbingan Skripsi.....	75
Lampiran 10	Surat Perijinan Penelitian.....	76
Lampiran 11	Hasil Turnitin.....	77

