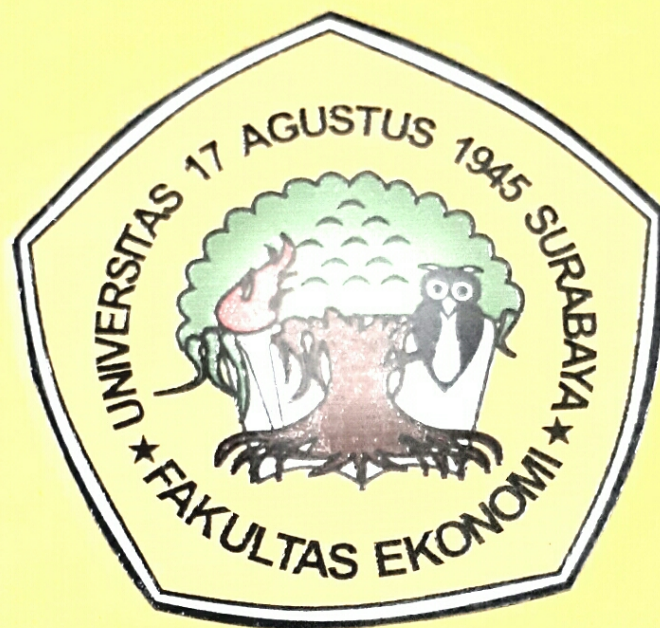


**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT
DI KOTA MOJOKERTO**



Oleh :

WAHYU APRITYA BIMATARA
NBI : 211307847

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

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA MOJOKERTO



Oleh :

WAHYU APRITYA BIMATARA

NBI : 211307847

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2017

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT
DI KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

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

Oleh :

WAHYU APRITYA BIMATARA

NBI : 211307847

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2017

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : WAHYU APRITYA BIMATARA
N. B. I : 211307847
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA MOJOKERTO

Surabaya, 07 Juni 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,


Dra. Ec. Hj. Endang Setyowati, M.Si.

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 : 25 Juli 2017

TIM PENGUJI :

1. Dra. Ec. Hj. Endang Setyowati, M.Si.

2. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM.

3. I A Nuh Kartini, SE, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua : 

- Anggota : 

- Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Sigit Sardjono, M.Ec
NPP : 20210.86.0070

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini

- Nama : Wahyu Apristya Bimatara
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : RW/RT 001/001 Dsn/Desa/Kecamatan Trowulan
Kab. Mojokerto

Dengan ini menyatakan Skripsi ini yang berjudul

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA MOJOKERTO

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain 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 sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 7 Juni 2017

Yang Membuat,



Wahyu Apristya Bimatara

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : WAHYU APRISTYA B
Nomor Mahasiswa : 211307847

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HAKGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SBMUT DI KOTA MOJOKERTO beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 15 Mei 2018

Yang menyatakan



(WAHYU APRISTYA B)

=====SKRIPSI=====

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA
MOJOKERTO**



Oleh:

Wahyu Apritya Bimatara

NBI : 211307847

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2017

SKRIPSI

Di ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Prodi Manajemen

Oleh:

Wahyu Apristya Bimatara

NBI : 211307847

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Apristya Bimatara
NBI : 211307847
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA MOJOKERTO

Surabaya, 7 Juni 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

Dra.Ec. Hj. Endang Setyowati, Msi.

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 9 Juni 2017

TIM PENGUJI :

- | | | |
|--------------------------------------|----------|-------|
| 1. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. | -Ketua | |
| 2. Dra.Ec. Hj. EndangSetyowati, Msi. | -Anggota | |
| 3. I.A. Nuh Kartini, SE., 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 : Wahyu Apristya Bimatara
- Agama : Islam
- Alamat Rumah :

Dengan ini menyatakan Skripsi ini yang berjudul

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN COKLAT SEMUT DI KOTA MOJOKERTO

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain 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, 7 Juni 2017

Yang Membuat,

Wahyu Apristya Bimatara

HALAMAN MOTTO

“Barang siapa bersungguh-sungguh pasti ada jalan”

(Peribahasa Islam)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.

(Surat Al Insyirah: 6-7)

~ Wahyu ~

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Aju Brahmasari, Drg, Dipl, DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. I.A. Sri Brahmayanti, MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen.
4. Ibu Dra.Ec. Hj. Endang Setyowati, Msi.selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.
6. Terima Kasih kepada seluruh dosen-dosen yang telah mendidik dan mengajarkan peneliti serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama delapan semester ini.
7. Terima Kasih kepada pemilik gerai Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto yang mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Untuk orang tua saya yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
9. Kekasih tercinta Pratiwi Dwi Syahputri, SE yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada henti hingga selesainya skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan dibangku kuliah yang telah memberi semangat, bantuan dan motivasi yang sangat luar biasa.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar kedepannya dapat menjadi lebih baik.

Surabaya, 7 Juni 2017
Penulis

Wahyu Apristya Bimatara

ABSTRACT

This research aims to know: (1) Influence of Price Perception on Consumer Satisfaction of Drink Coklat Semut In Mojokerto City (2) The Influence of Location to Consumer Satisfaction of Drink Coklat Semut In Mojokerto City (3) Influence of Service Quality to Consumer Satisfaction of Drink Coklat Semut In Mojokerto City (4) Influence of Price Perception, Location and Quality of Service to Consumer Satisfaction of Beverage Coklat Semut In Mojokerto City. While the hypothesis is H1 = Suspected that Price Perceptions have a significant effect on Consumer Satisfaction. H2 = Suspected that Location significant effect on Consumer Satisfaction. H3 = It is suspected that Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction.

This research is categorized in survey research, with research instrument in the form of questionnaire. Its population is consumer of Drink Coklat Semut In Mojokerto City counted 50 people. Test instrument using validity test, reliability test. The analysis technique used is multiple linear regression test.

The results of the study found that: (1) Price Perceptions significantly influence the Consumer Satisfaction of Beverages Coklat Semut in Mojokerto with significance value of 0.001 which means less than 0.05. (2) Location has no significant effect on Consumer Satisfaction of Drink Coklat Semut in Mojokerto City with significance value 0.978 which means more than 0.05. (3) Service Quality has significant influence to Consumer Satisfaction of Beverage Coklat Semut in Mojokerto City with significance value 0.006 which means less than 0.05. (4) Price Perception, Location and Service Quality simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction of Beverage Coklat Semut in Mojokerto with significance value 0.000 which means less than 0.05.

Based on the research results obtained conclusion: (1) Price Perception Variables significantly influence Consumer Satisfaction, this shows that the first hypothesis is declared accepted. (2) Location variable has an insignificant effect on Consumer Satisfaction, it shows that the second hypothesis is declared rejected. (3) Service Quality Variables significantly influence Consumer Satisfaction, it shows that the third hypothesis is accepted. (4) Price Perception Variables, Location and Service Quality simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction, it shows that the three hypotheses are accepted.

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

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto (2) Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto (4) Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto. Sedangkan hipotesisnya adalah H1 = Diduga bahwa Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. H2 = Diduga bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. H3 = Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian survey, dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Populasinya adalah konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto sebanyak 50 orang. Uji instrument menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto dengan nilai signifikansi 0.001 yang berarti kurang dari 0.05. (2) Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto dengan nilai signifikansi 0.978 yang berarti lebih dari 0.05. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto dengan nilai signifikansi 0.006 yang berarti kurang dari 0.05. (4) Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Coklat Semut Di Kota Mojokerto dengan nilai signifikansi 0.000 yang berarti kurang dari 0.05.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan: (1) Variabel Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dinyatakan diterima. (2) Variabel Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dinyatakan ditolak. (3) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dinyatakan diterima. (4) Variabel Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini menunjukkan bahwa ketiga hipotesis dinyatakan diterima.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Pemasaran.....	23
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	23
2.2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	24
2.2.2 Persepsi Harga.....	25
2.2.2.1 Indikator Persepsi Harga.....	28
2.2.2.2 Penetapan Harga.....	28
2.2.2.3 Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.3 Lokasi.....	30
2.2.3.1 Indikator Lokasi.....	31
2.2.3.2 Hubungan Antara Lokasi dan Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.4.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	35
2.2.5.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	39
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
2.4 Hipotesis.....	40

BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Tempat dan Waktu.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.4 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel.....	42
3.5 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	42
3.5.1 Definisi Variabel.....	42
3.5.2 Definisi Operasional.....	43
3.6 Jenis Data.....	45
3.7 Sumber Data.....	46
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.9 Kerangka Konseptual / Model Analisis.....	47
3.10 Proses Pengolahan Data.....	48
3.11 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	51
3.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.11.2 Pengujian Hipotesis.....	52
 BAB IV: KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.2 Struktur Organisasi	59
4.3 Visi dan Misi Coklat Semut.....	59
4.4 Pesaing Coklat Semut.....	59
 BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
5.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
5.2 Uji Prasyarat Analisis / Uji Instrument.....	71
5.2.1 Uji Validitas.....	71
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	72
5.3 Pengujian Hipotesis.....	73
5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
5.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	75
5.3.3 Uji Simultan (Uji F).....	78
5.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
 BAB VI: SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
6.1 Simpulan.....	85
6.2 Implikasi.....	86
6.3 Saran.....	87
 DAFTAR PUSTAKA.....	 89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
5.5 Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Harga (X1).....	67
5.6 Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Lokasi (X2).....	68
5.7 Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	69
5.8 Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	70
5.9 Hasil Uji Validitas.....	71
5.10 Hasil Uji Reabilitas.....	72
5.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
5.12 Hasil Uji t.....	75
5.13 Hasil Perhitungan Uji F.....	79
5.14 Koefisien Determinasi (R^2).....	80

DAFTAR BAGAN

Bagan Halaman

2.1 Kerangka Konseptual.....	39
3.9 Kerangka Konseptual / Model Analisis.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Uji validitas harga (X1)
3. Uji validitas lokasi (X2)
4. Uji validitas kualitas pelayanan (X3)
5. Uji validitas kepuasan konsumen (Y)
6. Uji reliabilitas harga (X1)
7. Uji reliabilitas lokasi (X2)
8. Uji reliabilitas kualitas pelayanan (X3)
9. Uji reliabilitas kepuasan konsumen (Y)
10. Uji F, Uji t, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi dan determinasi berganda