

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOTO
MADURA GUBENG PJKA “PAK MAD” CABANG KETINTANG
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

LESTIAN FEBBY MARFIANSYAH

NPM. 1542010092

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOTO
MADURA GUBENG PJKA "PAK MAD" CABANG KETINTANG
SURABAYA

Disusun Oleh :

LESTIAN FEBBY MARFIANSYAH

NPM.1542010092

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. Lia Nirawati, Msi
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,



Dr.Drs.Ec.Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOTO
MADURA GUBENG PJKA "PAK MAD" CABANG KETINTANG
SURABAYA**

Oleh :

LESTIAN FEBBY MARFIANSYAH

NPM. 1542010092

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 12 April 2019

PEMBIMBING



Dra. Lia Nirawati, Msi
NIP. 196009241993032001

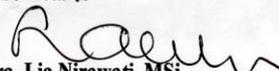
TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Hj. Suparwati, MSi
NIP. 195507181983022001

2. Sekretaris



Dra. Lia Nirawati, MSi
NIP. 196009241993032001

3. Anggota



Dra. Siti Ning Farida, MSi
NIP. 196406291990032001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari Ibu Dra. Lia Nirawati, MSi selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr.Drs.Ec.Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, MSi selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACTION	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pemasaran.....	12
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran	15

2.2.1.3 Konsep Pemasaran.....	17
2.2.1.4 Tujuan Pemasaran.....	18
2.2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.2.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan	22
2.2.2.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.2.3 Kualitas Produk	26
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	26
2.2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.2.4 Harga	31
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	31
2.2.4.2 Tujuan Adanya Penetapan Harga	33
2.2.4.3 Indikator Harga	35
2.2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	35
2.2.4.5 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.2.5 Lokasi	37
2.2.5.1 Pengertian Lokasi	37

2.2.5.2 Faktor-Faktor Pemilihan Lokasi	37
2.2.5.3 Pentingnya Lokasi.....	39
2.2.5.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen ...	41
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	42
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	42
2.2.6.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	43
2.2.6.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	43
2.2.6.4 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	45
2.2.6.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	45
2.3 Kerangka Berpikir	46
2.4 Hipotesis.....	49
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	51
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	54
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel	55
3.3.1 Populasi	55
3.3.2 Sampel.....	56
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	58

3.4.1 Jenis Data	58
3.4.2 Sumber Data.....	58
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5 Uji Kualitas Data.....	60
3.5.1 Uji Validitas	60
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.6 Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	66
3.6.1 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.6.2 Uji Hipotesis.....	68
3.6.2.1 Uji F.....	68
3.6.2.2 Uji T.....	70
3.7 Waktu Penelitian	72
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2 Penyajian Data.....	73
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	73
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	75
4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	77
4.2.4 Deskripsi Variabel Harga (X3)	78
4.2.5 Deskripsi Variabel Lokasi (X4)	79
4.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80

4.3 Uji Kualitas Data.....	82
4.3.1 Uji Validitas	82
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	86
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	87
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas	88
4.3.3.4 Uji Autokorelasi.....	90
4.4 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	91
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	91
4.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	95
4.4.3 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	98
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya	104
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya.....	106
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya	107

4.5.4 Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya	109
4.5.5. Pengaruh Lokasi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya	110
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 3.2 Kurva Uji F.....	70
Gambar 3.3 Kurva Uji T	72
Gambar 4.1 Diagram Pancar Kenormalan Residu	87
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	90
Gambar 4.3 Kurva Uji F.....	97
Gambar 4.4 Kurva Uji T (X1).....	99
Gambar 4.5 Kurva Uji T (X2).....	101
Gambar 4.6 Kurva Uji T (X3).....	102
Gambar 4.7 Kurva Uji T (X4).....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Pesaing Soto Madura Gubeng PJK “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya Yang Berada Di Sekitar Jalan Ketintang Baru Selatan Surabaya.....	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Pembeli Soto Madura Gubeng PJK “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya Pada Bulan Agustus 2018 Hingga Bulan Januari 2019.....	5
Tabel 2.1.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	11
Tabel 3.1	Skala Likert (Bentuk Checklist).....	60
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.2	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	77
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X3).....	78
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X4).....	79
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	81
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	83

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	81
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga (X3).....	84
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi (X4).....	84
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	85
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.15 Nilai Durbin Watson	91
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji F.....	95
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji T	98
Tabel 4.19 Tabel Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	111

ABSTRAKSI

LESTIAN FEBBY MARFIANSYAH, 1542010092, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SOTO MADURA GUBENG PJKA “PAK MAD” CABANG KETINTANG SURABAYA

Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya merupakan salah satu warung makan yang banyak digemari oleh para konsumen khususnya pecinta soto. Dalam mengatasi persaingan dan memenuhi kepuasan konsumen yang dilakukan adalah memberikan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya.

Populasi dan sampel yaitu konsumen yang membeli dan mengonsumsi Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan berupa data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner pada konsumen Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACTION

LESTIAN FEBBY MARFIANSYAH, 1542010092, EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, QUALITY OF PRODUCT, PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION SOTO MADURA GUBENG PJKA “PAK MAD” BRANCH KETINTANG SURABAYA

Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Surabaya branch is one of the many food stalls favored by consumers, especially soto lovers. In overcoming competition and fulfilling customer satisfaction conducted by Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya is providing service quality, product quality, price and the best location. This study aims to find out and analyze the variables that influence consumer satisfaction on Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya.

The population and sample are consumers who buy and consume Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya as many as 100 respondents. The type of data used is primary data. Data collection techniques were carried out by giving questionnaires to consumers of Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya using purposive sampling technique. The data analysis used in this study is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that simultaneously service quality, product quality, price and location have a significant effect on customer satisfaction on Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya because. Partially the quality of service, quality of the product, the price and the location has a significant effect on consumer satisfaction on Soto Madura Gubeng PJKA "Pak Mad" Ketintang Branch Surabaya.

Keyword : Quality Of Service, Quality Of Product, Price, Location and Customer Satisfaction