

**j PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TAS PUSGITTA
(PUSAT GROSIR TAS TANGGULANGIN) DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Uci Septillaili Rif'ati
1542010100

**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, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TAS PUSGITTA (PUSAT
GROSIR TAS TANGGULANGIN) DI SIDOARJO**

Disusun Oleh :

Uci Septillaili Rif'ati
1542010100

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196406291990032001

Mengetahui



Dr.Drs.Ec.Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 19590701198703001

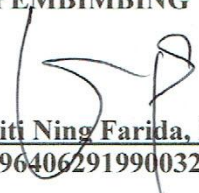
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO TAS PUSGITTA
(Pusat Grosir Tas Tanggulangin) DI SIDOARJO**

Oleh :


Uci Septillaili Rif'ati
1542010100

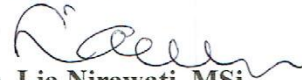
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 12 April 2019

PEMBIMBING



Dra. Siti Ning Farida, MSi
NIP. 196406291990032001

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,



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

NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Tas PUSGITTA (Pusat Grosir Tas Tanggulagin) Sidoarjo** “

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penjelasan maupun penulisan kata maupun tata bahasanya. Untuk ini penulis harap dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dra. Siti Ning Farida, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Oleh karena penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

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, M.Si, selaku koordinator Program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak / Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu.

4. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh pihak yang telah membantu secara moril dan meteril sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan

Semoga dengan semua bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan rahmat dan berka dari allah SWT. Amin

Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya bagi kita semua.

Surabaya, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
ABSTRAK	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	10
2.2 PEMASARAN	15
2.2.1 Devinisi Pemasaran.....	15
2.2.2 Menejemen Pemasaran	18
2.2.3 Strategi Pemasaran.....	20
2.2.4 Konsep Pemasaran.....	21
2.2.5 Tujuan Pemasaran.....	24
2.2.6 Fungsi Pemasaran	25

2.3 KUALITAS PELAYANAN.....	28
2.3.1 Devinisi Kualitas Pelayanan	28
2.3.2 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	31
2.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan	33
2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	33
2.4 JASA.	34
2.4.1 Devinisi Jasa.....	34
2.4.2 Pemasaran Jasa	36
2.4.3 Karakteristik Jasa.....	37
2.4.4 Klarifikasi Jasa	38
2.5 HARGA	40
2.5.1 Devinisi Harga	40
2.5.2 Strategi Penetapan Harga	42
2.5.3 Metode Penetapan Harga	43
2.5.4 Penetapan Harga	47
2.5.5 Indikator-Indikator Harga	48
2.5.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	49
2.6 LOKASI.....	51
2.6.1 Devinisi Lokasi	51
2.6.2 Indikator-indikator Lokasi	53
2.6.3 Fungsi Lokasi	54
2.6.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Lokasi	55

2.7 KEPUASAN KONSUMEN.....	57
2.7.1 Devinisi Kepuasan Konsumen	57
2.7.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	60
2.7.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	61
2.7.4 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	63
2.7.5 Teknik-teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	64
2.7.6 Indikator-indikator Kepuasan Konsumen	65
2.7.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	66
2.8 KERANGKA BERFIKIR.....	67
2.9 HIPOTESIS	68
BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1 Jenis Penelitian.....	69
3.2 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	69
3.2.1 Variabel Bebas	69
3.2.2 Variabel Terikat	71
3.3 Lokasi Penelitian	72
3.4 Populasi dan Sampel.....	72
3.4.1 Populasi	72
3.4.2 Sampel	73
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	73
3.5.1 Jenis Data	73
3.5.2 Sumber Data	74
3.5.2.1 Data Primer	74

3.5.2.2 Data Sekunder	75
3.6 Teknik Pengumpulan Data	75
3.7 pengujian Instrumen Pengumpulan Data	76
3.8 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	77
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	77
3.8.2 Uji Validitas.....	78
3.8.3 Uji Reabilitas	79
3.9 Pengujian Persyaratan Analisis	79
3.9.1 Uji Multikolinieritas	79
3.9.2 Uji autokorelasi	80
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	81
3.9.4 Uji Normalitas	83
3.9.5 Uji Linieritas.....	84
3.9.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	84
3.10 Uji Hipotesis	85
3.10.1 Uji F.....	86
3.10.2 Uji T	87
3.10.3 Koefisien determinasi	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	90
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	90
4.1.1 Profil PUSGITTA	90
4.1.2 Visi dan Misi PUSGITTA.....	91
4.1.3 Susunan Pengurus Pusgitta	91

4.2 Hasil Analisi Data	92
4.2.1 Analisis Diskriptif	92
4.2.2 Deskriptif Responden	93
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian	97
4.2.4 Pengujian Kualitas Data	102
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	107
4.2.1 Uji Hipotesis.....	112
4.3 Pembahasan	117
BAB V PENUTUP.....	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	67
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan.	88
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Parsial.	90
Gambar 1 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	94
Gambar 1 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	95
Gambar 1 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	96
Gambar 1 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	97
Gambar 1 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	111
Gambar 14.6 Hasil Uji Normalitas.....	112
Gambar 1 4.7 Grfik Statistik Uji F.....	114
Gambar 1 4.8 Grfik Statistik Uji T.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1 3.1 Instrumen Penelitian (Skala Likert) .	73
Tabel 2 3.2 Uji Durbin - Waston (DW Test).	86
Tabel 3 4.1 Tingkat Penegembalian Kuesioner	93
Tabel 4 4.2 Presepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Kualitas Pelayanan	99
Tabel 5 4.3 Presepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Harga	100
Tabel 6 4.4 Presepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Lokasi	101
Tabel 7 4.5 Presepsi Responden Terhadap Butir Pertanyaan Pada Variabel Kepuasan Konsumen	102
Tabel 8 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	104
Tabel 8 4.7 Uji Validitas Variabel Harga	105
Tabel 9 4.8 Uji Validitas Variabel Lokasi	106
Tabel 10 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	107
Tabel 11 4.10 Hasil Uji Reabilitas	108
Tabel 12 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	109
Tabel 13 4.12 Hasil Uji Auto Korelasi	110
Tabel 14 4.13 Hasil Uji Linieritas	113
Tabel 15 4.14 Hasil Uji F	115
Tabel 16 4.15 Hasil Uji T	117

Tabel 17 4.16 Hasil Koefesen Determinasi.....	117
Tabel 18 4.17 Ringkasan Hasil Hipotesis	122

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TAS (PUSGITTA PUSAT GROSIR TAS TANGGULANGIN) DI SIDOARJO

UCI SEPTILLAILI RIF'ATI

NPM. 1542010100

**Program Studi Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Ucisepti46@gmail.com**

Melihat perkembangan dunia usaha semakin cepat dan laju, pertumbuhan penduduk yang semakin padat, merupakan faktor pertumbuhan ekonomi semakin tajam dalam memasarkan produk-produknya baik berupa barang maupun jasa kepada masyarakat atau konsumen. PUSGITTA dalam hal ini merupakan salah satu toko yang menjual tas dengan kualitas yang bagus. Adapun penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen toko tas PUSGITTA Tanggulangin.

Pada penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif, dimana instrumen penelitiannya berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah semua konsumen yang berbelanja di PUSGITTA tanggulangin-Sidoarjo. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis data dan uji statistika yang digunakan adalah regresi linier berganda, yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang dipengaruhi kepuasan konsumen pada toko tas PUSGITTA (Pusat Grosir Tas Tanggulangin)

Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Terhadap pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen. (2) Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (3) Diantara variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi yang berpengaruh paling signifikan terhadap Kepuasan Konsumen adalah variabel Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

See the development of the corporate world getting faster and the rate of population growth, the increasingly dense, a factor increasingly sharp economic growth in the market – its products both in the form of goods or services to the public or the consumer. PUSGITTA in this case is one of the stores that sell good quality bag. As for this research is to know the influence of the quality of service, price and location against consumer satisfaction shop bag PUSGITTA Tanggulangin.

in this study a descriptive quantitative research is categorized as, where his research instruments berupa questionnaire. The population in this study are all the consumers who shop at Sidoarjo tanggulangin-PUSGITTA. Samples taken as many as 100 respondents. Analytical techniques used was multiple linear regression analysis.

In accordance with the research objectives, then the methods of data analysis and statistical test used was multiple linear regression, i.e. to analyse the factors that influenced consumer satisfaction on a souvenir bag PUSGITTA (Central wholesale handbags Tanggulangin)

The results of this study are: (1) against the influence of the variable quality of service, price and location of partially towards customer satisfaction. (2) against the influence of the quality of service, price and location simultaneously against consumer satisfaction (3) between the variable quality of the Pelayana, the price and the location of the influential most significantly to consumer satisfaction is the variable Kualiatas Ministry.

Keywords: quality of service, price and location, customer satisfactionhe variable Kualiatas Ministry.