



PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON YOES

(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon Yoes Di Desa Tanggul Kulon)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Intan Diah Retnosari
NIM. 13.10.411.252**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JULI, 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Diah Retnosari

NIM : 13.10.411.252

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON YOES (Studi Kasus Pada Pelanggan Salon YOES Desa Tanggul Kulon Jember),; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember.

Yang menyatakan,

Mateai
6000

Intan Diah Retnosari
NIM. 13.10.411.252

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
SALON YOES**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon Yoes Di Desa Tanggul Kulon)

Oleh:

Intan Diah Retnosari

NIM. 13.10.411.252

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah.SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Deniaty Shalihah. SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON YOES (Studi Kasus Pada Pelanggan Salon YOES Desa Tanggul Kulon Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijayantini, SE, MM

NPK 10 09 061

Anggota 1,

Feti Fatimah, SE, MM.

NPK. 07 09 622

Anggota 2,

Dewi Deniaty Shalihah, SE, MM

NIDN. 0722029103

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani. Msi

NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

Drs. Anwar. Msc

NPK 85 03 125

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Saudara dan Saudariku yang amat aku sayangi**
- 3. Sahabat – sahabatku**
- 4. Teman-teman ekonomi manajemen angkatan 2013 yang tak mungkin aku lupakan.**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON YOES (Studi Kasus Pada Pelanggan Salon YOES Desa Tanggul Kulon Jember)**”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar. Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah, SE, MM., selaku dosen pembimbing I dan Dewi Deniaty Shalihah, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijayantini, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2017

Penyusun

Intan Diah Retnosari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.4 Pengertian Jasa.....	16
2.1.5 Strategi Pemasaran jasa.....	20
2.1.6 Diferensiasi Kompetitif	21
2.1.7 Mengelolaa Kualitas Jasa.....	22
2.1.8 Lokasi.....	24
2.1.9 Harga.....	25
2.1.10 Kualitas Layanan.....	26
2.1.11 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Tinjauan penelitian terdahulu.. ..	36
2.3 Kerangka Konseptual	39
2.4 Hipotesis	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1 Identifikasi Variabel	42

3.1.1 Variabel Bebas	42
3.1.2 Variabel Terikat	42
3.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.3 Desain Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel	44
3.5 Jenis dan Sumber Data	45
3.5.1 Data Sekunder	45
3.5.2 Data Primer	45
3.6 Metode Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Uji Instrumen Data	47
3.7.2 Uji Validitas.....	47
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	48
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.5.1 Uji Normalitas	49
3.7.5.2 Uji Multikolineritas	49
3.7.5.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.8 Uji Hipotesis	50
3.8.1 Uji t.....	50
3.9 Analisis Koefisien Determinasi	51
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2 Struktur Organisasi	53
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	53
4.2 Aspek Personalialia	54
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	54
4.2.2 Jam Kerja	54
4.2.3 Sistem Upah	54
4.3 Aspek Pemasaran	54
4.3.1 Daerah Pemasaran	54
4.4 Analisis Data	55
4.4.1 Uji Instrumen Data	55
4.4.1.1 Pengujian Validitas Data	55
4.4.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	56
4.5 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	56
4.5.1 Diskriptif Statistik Responden	56

4.5.2 Diskriptif Variabel Penelitian	57
4.5.2.1 Lokasi (X1).....	57
4.5.2.2 Harga (X2).....	59
4.5.2.3 Kualitas Layanan (X3)	60
4.5.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
4.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.5.4 Pengujian Asumsi Klasik	66
4.5.4.1 Pengujian Normalitas	66
4.5.4.2 Pengujian Multikolinearitas	67
4.5.4.3 Pengujian Heterokedastisitas	67
4.5.5 Pengujian Hipotesis	68
4.5.5.1 Uji t	68
4.6 Koefisien Determinasi	70
4.7 Pembahasan	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
5.9 Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perbandingan Harga Jasa.....	6
Tabel 1.2: Pendapatan Salon YOES 2016.....	7
Tabel 2.1: Tinjauan penelitian terdahulu.....	38
Tabel 4.1: Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 4.2: Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4.3: Statistik deskriptif Responden.....	56
Tabel 4.4: Frekuensi pernyataan responden terhadap lokasi.....	57
Tabel 4.5: Frekuensi pernyataan responden terhadap harga.....	59
Tabel 4.6: Pernyataan responden terhadap Kualitas layanan.....	61
Tabel 4.7: Pernyataan responden terhadap kepuasan pelanggan....	63
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.10: Hasil Uji t	69
Tabel 4.11: Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Tahap Pembelian Konsumen... ..	15
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran Penelitian	39
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Salon YOES 2017.....	53
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	66
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner,
Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 4: Uji Validitas
- LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji
Hipotesis
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 8: Surat Pernyataan Penelitian