



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Salon Dion Sukorejo Jember)

SKRIPSI

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

Oleh :

**Prissillia Erfinna
NIM. 13.10.41.1021**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Salon Dion Sukorejo Jember)

SKRIPSI

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

Oleh :

**Prissillia Erfinna
NIM. 13.1041.1021**

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Salon Dion Sukorejo Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Mei 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Bayu Wijayantini, SE. MM
NPK. 10 09661

Anggota 1,

Anggota 2,

M. Naely Azhad Drs.M.Si
NIP. 19661231199031000

Pawestri Winahyu, S.Psi.,M.M
NPK. 19820526.1.1703800

Mengesahkan

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, MSi
NIP. 19661231199031000

Drs. Anwar.M.Sc
NPK. 85 03 125

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Salon Dion Sukorejo Jember)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarja 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:

1. Dr. Arik Susbiyani, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar. M.Sc, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis
3. Drs. M. Naely Azhad, Msi, Selaku Dosen Pembimbing I dan Nursaidah, SE.,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bayu Wijyantini, SE.,MM selaku Dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

5. Pawestri Winahyu, S.Psi.,M.M selaku Dosen penguji Skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kelancaran dan kebahagiaan dalam menuntut pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun banyak kekurangannya dalam penyajiannya. penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan penulis dan agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata dari penulis, berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, April 2017

Penulis

Prissillia Erfinna

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
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 Masalah	7
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	10
2.1.2.2 Proses-Proses Pengambilan Keputusan.....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Harga	18
2.1.5.1 Pengertian Harga	18
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	21
2.1.5.3 Strategi Penetapan Harga	22
2.1.6 Lokasi	23
2.1.6.1 Pengertian Lokasi	23
2.1.6.2 Faktor Pemilihan Lokasi	24
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Hipotesis	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.1.1 Variabel Independen (Bebas)	30
3.1.2 Variabel Dependen (Terikat)	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 Variabel Independen	30
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan	30
3.2.1.2 Harga	31
3.2.1.3 Lokasi	31
3.2.2 Variabel Dependen	32
3.3 Desain Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.5 Teknik Sampling	34
3.6 Sumber Data	34
3.6.1 Data Primer	34
3.6.2 Data Sekunder	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	35
3.8 Teknik Pengolahan Data	35
3.9 Analisis Deskriptif	36
3.10 Teknik Analisis Data	37
3.10.1 Uji Instrumen Data	37
3.10.2 Analisis Regresi linier Berganda	37
3.10.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.10.4 Pengujian Hipotesis	39
3.10.5 Koefisien Determinasi	40

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugasnya.....	41
4.1.3 Hari dan Jam Kerja	43
4.1.4 Sistem Upah	43
4.2 Deskriptif Responden	43
4.2.1 Identitas Responden.....	43
4.2.2 Frekuensi Jawaban Responden.....	44
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	49
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.4 Uji Hipotesis	55
4.3.5 Koefisien Determinasi	56
4.4 Pembahasan	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 : Petunjuk Pengisian

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 : Rekapitulasi Identitas Responden

Lampiran 6 : Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 7 : Hasil Uji Instrumen Data

Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan
Uji Hipotesis

Lampiran 9 : Ringkasan Penelitian Terdahulu

Lampiran 10 : Surat Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Cronin, J. J dan S. A Taylor, 1994. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Recording Performance-Based and Perception-Mins-Expectations Measurement of Service Quality*. *Jurnal of Marketing* 58 (1): 125-31.

Duwi, Priyatno. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Cetakan ke I, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

----- . 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Cetakan ke I, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

Eko Yuwananto, 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang

Fatchur Rahman, tri yuniati (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan 2000 Auto Sungkono Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Volume 3, Nomer 11 (diakses pada 26/11/2016).

Hasan, Iqbal, 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hadi, Sutrisno. 2005. *Metodologi Research*. Jilid 3, Yogyakarta, Andi.

Halimatus Sakdiyah, Budiyanto (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan Labatu Spa Batam. Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Volume 5, Nomer 3, Maret 2016. ISSN: 2461-0593 (2016) (diakses pada 26/11/2016).

[Http://beritasatu.ekonomi.perkembangan salon di indonesia.com](http://beritasatu.ekonomi.perkembangan-salon-di-indonesia.com)

Halimatus Sakdiyah. 2016. *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.

Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran 1**. Edisi Milenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.

----- . 2003. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol*. Jilid 1, Penerbit Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip Gary Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke Sembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

----- . 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro, Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Jilid 2, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

------. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Gelora Aksara Pratama, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip marketing*. Jilid 1, Edisi ke 12, Penerbit Alih bahasa: Bob Sabrian, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi ke 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke Milinium, Jilid 1, Penerbit Prehallindo, Erlangga, Jakarta.

Khoirun Nisa (2014) Pengaruh Kepuasan Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo. Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. artikel publikasi (26/11/2016).

Lupiyoadi R. dan A. Hamdani, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta.

------. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

------. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat.

------. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*, Edisi Kedua, Ekosiana, Yogyakarta.

Miya Ramadhani Triasmawan. 2016. *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Jember.

Munandar Chanafi. 2016. *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*. Skripsi ekonomi dan bisnis. Universitas Malikussaleh Loksumawe.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* 64(1): 112-123.

Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang”). Dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.

Raharjani, Jeni. 2005. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada*

Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)”. Dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.

Swasta, Basu dan T Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta.

Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Swastha, Basu dan Bambang Irawan. 2003. *Azas-Azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta

Swastha, Basu. 2007. *Azaz-Azaz Marketing Modern Revisi V*. Liberty

-----, 2007. **Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku konsumen**. BPFE, Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif R & D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suci Wulansari (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus bengkel AHAZZ MPM Motor Kediri). Universitas Nusantara PGRI Kediri. Artikel Skripsi (diakses pada 26/11/2016).

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.

-----, 2003. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

-----, 2004. *Pemasaran Jasa, Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Bayumedia, Malang.

-----, 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Bayumedia, Malang.

-----, 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Penerbit Bayumedia, Malang.

-----, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

-----, 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

-----, 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

usahasyahwal.blogspot.co.id/2016/03/proposal-bisnis-usaha-salon.html

Winardi. 2001. *Strategi Pemasaran (Marketing Strategy)*. Mandat Maju, Bandung