



**ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
(Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)

**SKRIPSI**

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

Oleh:

Wildani Amalia

1310411096

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildani Amalia  
NIM : 1310411096  
Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, 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 isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian peryataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari peryataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 3 Maret 2017

Yang menyatakan,



Wildani Amalia

NIM. 1310411096

## **SKRIPSI**

**ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)**

Oleh:

Wildani Amalia

1310411096

Pembingbing:

Dosen Pembingbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP. 

Dosen Pembingbing Pendamping : Drs. Anwar, M.Sc 

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 2 Maret 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM.

NPK. 06 03 426

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK. 89 06 242

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

## **MOTTO**

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Al-Baqarah: 153)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah: 286)

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal”

(At-Taubah: 129)

“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian”

(QS. Al-Hujurat: 13)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Anwar, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
7. Teman-teman manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
8. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
9. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember

## **ABSTRAK**

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori keragaman produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS 21. Hasil uji t menunjukkan signifikansi keragaman produk (0.018), harga (0.048), kualitas pelayanan (0.045) dan lokasi (0.035) lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis regresi menunjukkan bahwa keragaman produk (0.274), harga (0.172), kualitas pelayanan (0.236) dan lokasi (0.261) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 54,5% kepuasan konsumen di Bakso Kabut Bu Juhairiyah dipengaruhi oleh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan lokasi. Sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana warung, fasilitas dan lain-lain.

Kata kunci: keragaman produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*Research about factors that influence customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah. The purpose of this research is to analyze the influence of diversity of product, price, quality of service and location to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of diversity of product, price, quality of service, location and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all consumer in the Bakso Kabut Bu Juhairiyah. The samples used were 50 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with SPSS software. t-test results showed significant value of diversity of product (0.018), price (0.048), quality of service (0.045) dan location (0.035) is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. F test results showed the significant value is 0,000 less than 0.05, so that simultaneous diversity of product, price, quality of service and location has a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed diversity of product (0.274), price (0.172), quality of service (0.236) dan location (0.261 have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 54,5% of customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah influenced by diversity of product, price, quality of service and location. While the remaining 45.5% is influenced by other variables outside the model or equation, like shop atmosphere, facilities and others.*

*Key words:* diversity of product, price, quality of service, location and customer satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)”. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 3 Maret 2017

Yang menyatakan,

Wildani Amalia

NIM. 1310411096

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Tinjauan Teori .....	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Konseptual .....	34
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Identifikasi Variabel .....	35
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Desain Penelitian .....	37
3.4 Jenis Data .....	37
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel .....	38

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1 Uji Instrumen Data .....	40
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.8.4 Uji Hipotesis .....	42
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi .....	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Bak Kabut Bu Juhairiyah .....	44
4.2. Aspek Personalia.....	45
4.3. Aspek Operasional Usaha.....	45
4.4. Aspek Pemasaran .....	46
4.5. Gambaran Umum Responden.....	47
4.6. Hasil dan Pembahasan .....	54
4.6.1 Uji Instrumen Data.....	54
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	57
4.6.4 Uji Hipotesis.....	60
4.7. Pembahasan.....	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Keragaman Dan Harga Produk di Bakso Kabut Bu Juhairiyah .....	5
Tabel 1.2. Penjualan Bakso Kabut Bu Juhairiyah Tahun 2016 .....	6
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.2 Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Keragaman Produk .....	49
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Harga .....	50
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Lokasi .....	52
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kepuasan Konsumen .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji t .....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual .....	34
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Gambar 4.2. Grafik Normal P-Plot .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	70
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner .....	75
Lampiran 3. Frekuensi Pernyataan Responden .....	77
Lampiran 4. Uji Instrumen Data .....	83
Lampiran 5. Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis.....	92