



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Agen Beras Barokah di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember)

SKRIPSI

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

Oleh :

Bintang Saktia Asmarawan
NIM. 131.041.1337

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bintang Saktia Asmarawan

NIM : 131.041.1337

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Agen Beras Barokah di Kecamatan Rambipuji Kabupaten 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, 1 April 2017

Yang menyatakan,



Materai 6000

Bintang Saktia A.

NIM. 131.041.1337

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Agen Beras Barokah di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember)

Oleh :

Bintang Saktia Asmarawan
NIM. 131.041.1337

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Bayu Wijayantini, SE., MM.

Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE. M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen Beras Barokah di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 April 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dra. Retno Endah Supeni, MM.

NPK. 95 10 256

Anggota 1,

Bayu Wijayantini, SE., MM.

NPK. 10 09 061

Anggota 2,

Yekti Rahayu, SE. M.Si.

NIDN. 0711077201

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,

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.”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Jika kamu bertaqwa, Allah akan membimbingmu.”

(QS. Al-Baqarah: 282)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur yang tidak terhingga atas selesainya skripsi ini, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. *Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.*
2. *Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.*
3. *Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi*
4. *Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di agen beras Barokah. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh pelanggan agen beras Barokah. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan harga dan lokasi secara individu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di agen beras Barokah. Hal ini menunjukkan jika pelayanan yang diberikan semakin baik, harga beras yang ditawarkan semakin terjangkau dan lokasi toko semakin strategis maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan yang signifikan. Analisis koefisien determinasi menunjukan bahwa 0.570, yang berarti 57% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 43% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti kualitas produk citra perusahaan dan lain-lain.

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

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at agen beras Barokah. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, price and location to the employee customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all agen beras Barokah Customers. The samples used were 96 respondents. Research shows that the quality of service, price and location have a positive and significant impact on customer satisfaction in Barokah rice dealer. It shows if the service provided is getting better, the price of rice offered increasingly affordable and increasingly strategic store locations then customer satisfaction will experience a significant increase. Coefficient determination test shows that 57% of customer satisfaction, influenced by service quality, price and location. While the remaining 14.8% is influenced by other variables outside the model or equation, like product quality, company image and others.

Key words: service quality, price, location and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil'alamin, puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen Beras Barokah di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember)’’.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Bayu Wijayantini, SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Yekti Rahayu, SE. M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar.
5. Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Hormat saya,
Bintang Saktia A.

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	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	36
2.4 Hipotesis	37
BAB 3. METODE PENELITIAN	39
3.1 Identifikasi Variabel	39
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3 Desain Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43

3.7 Statistik Deskriptif	44
3.8 Teknik Analisis Data	44
3.8.1 Uji Instrumen Data	45
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.4 Uji Hipotesis	47
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	48
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan	49
4.1.2 Struktur organisasi	49
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	50
4.2. Statistik Deskriptif	51
4.3. Hasil Analisis Data	55
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	55
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.3.5 Koefisien Determinasi	61
4.4. Pembahasan.....	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pelayanan Transaksi di Agen Beras Barokah Tahun 2015-2016.....	5
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal	6
Tabel 4.1. Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas pelayanan.....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Harga	53
Tabel 4.6. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Lokasi	54
Tabel 4.7. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kepuasan Pelanggan....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis	60
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Omset Beberapa Agen Beras di Jember Per 31 Januari 2017	4
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian	36
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Agen beras Barokah	50
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	69
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner	73
Lampiran 3. Output SPSS : Frekuensi Jawaban Responden.....	75
Lampiran 4. Output SPSS : Uji Instrumen Data	79
Lampiran 5. Output SPSS : Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	86

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Iriyanti, Emik, Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol 2. No. 1 Juni 2016.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13. Erlangga.
- Kuncoro. Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. PT Salemba Empat, Jakarta.
- Manullang. 1991. *Manajemen Personalia*. Ghilia Indonesia, Medan.
- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghilia Indonesia, Bogor.
- Panjaitan, Tagor M. P. 2012. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya Bs D). *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No. 2.
- Priyatno, Duwi 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. MediaNom, Yogyakarta.
- Riyanti. 2013. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta*, Vol. 2 No.2.
- Schiffman dan Lazar Kanuk, 2000. *Customer Behavior*. International Edition. Prentice Hall Inc.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Swastha, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.