



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI MBS BISTRO CAFE JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

Dewi Wasilah Setianingati
NIM. 1410411003

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Wasilah Setianingati

NIM : 1410411003

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MBS BISTRO CAFE 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 pernyataan 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 pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 6 April 2017

Yang menyatakan,



Dewi Wasilah Setianingati

NIM. 1410411003

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MBS BISTRO CAFE JEMBER

Oleh :

Dewi Wasilah Setianingati
NIM. 1410411003

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE. MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Achmad Hasan H., SE. MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di MBS Bistro Cafe Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 29 Mei 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Maheni Ika Sari, SE. MM.
NIP. 1977081120050120

Anggota I,

Seno Sumowo, SE. MM.
NPK. 01 09 288

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NPK. 01 09 289

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NPK. 01 09 289

Anggota II,

Achmad Hasan H., SE. MM.
NPK. 15 09 647

Ketua Program Studi,

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

Mengesahkan:

MOTTO

“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian”
(QS. Al-Hujurat: 13)

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”
(QS. Al-Baqarah: 153)

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal”
(QS. At-Taubah: 129)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur yang tidak terhingga atas terselesainya 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 Muhammdiyah 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 Muhammdiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di MBS Bistro Cafe, Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen MBS Bistro Cafe. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, sehingga secara individu seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki nilai koefisien positif, yang berarti seluruh variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 55.8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 44.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana kedai, cita rasa produk dan lain-lain.

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

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at MBS Bistro Cafe. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, price and location to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of service quality, price, location and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are MBS Bistro Cafe consumers. The samples used were 60 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression. Hipotesys test results showed significant value of service quality, price and location is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed service quality, price and location have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 55.8% of customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah influenced by service quality, price and location. While the remaining 44.2% is influenced by other variables outside the model or equation, like shop atmosphere, tasted of product and others.

Key words: service quality, price, 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 Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di MBS Bistro Cafe 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 Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE. MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Seno Sumowo, SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Achmad Hasan H., SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar.
5. Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah 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,
Dewi Wasilah Setianingati

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	4
1.3.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Identifikasi Variabel	31
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Jenis Data	33
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5.1 Populasi.....	33
3.5.2 Sampel	34

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.8 Teknik Analisis Data	35
3.8.1 Uji Instrumen Data	35
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	3
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.4 Uji Hipotesis	38
3.8.5 Analisis Adjusted R ²	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1 Profil Perusahaan	40
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.2. Gambaran Umum Responden	41
4.3. Hasil Analisis Data	46
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	46
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.4 Uji Hipotesis	51
4.3.5 Analisis Adjusted R ²	52
4.4. Pembahasan.....	53
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2. Persamaan dan Perbedaaan Dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1. Usia Responden.....	41
Tabel 4.2. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harga	43
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Terhadap Lokasi	44
Tabel 4.5. Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Hipotesis	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Gambar 4.2. Grafik Normal P-Plot	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	60
Lampiran 2. Rekapitulasi Data.....	64
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden	66
Lampiran 4. Uji Instrumen Data	71
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik, Regresi & Uji Hipotesis.....	76

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Panji, A. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Study Kasus Pada Dealer Sepeda Motor Honda Di Kota Banjarnegara)*. Hasil Penelitian Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS*.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi & Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mantauv. 2015. Pengaruh Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Apresiasi Ekonomi, Volume 3 No.1*
- Oroh et al. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA, Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1803-1813*.

- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Hasil Penelitian Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Riyanti. 2013. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit. Erlangga, Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suprpto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rimeka Cipta, Jakarta.
- Swastha, Basu. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Liberty, Jakarta.
- Swastha, Basu & Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran - Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. (ed 3). Andi, Yogyakarta.

<http://www.mbsbistrocafe.com/tentang-mbs-bistro>