



**ANALISIS LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Hotel Kalibaru Cottages, Banyuwangi)**

SKRIPSI

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

Oleh:

Elvira Puspa Ardini
NIM. 1310411129

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvira Puspa Ardini

NIM : 1310411129

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Hotel Kalibaru Cottages, Banyuwangi)** 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, 28 April 2017

Yang menyatakan,

Materai 6000

Elvira Puspa Ardini

NIM. 1310411167

SKRIPSI

**ANALISIS LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Hotel Kalibaru Cottages, Banyuwangi)**

Oleh:

Elvira Puspa Ardini
NIM. 1310411129

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE. MM.

Pembimbing Pendamping : A. Fahrur Rozi, SE. MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Hotel Kalibaru Cottages, Banyuwangi), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 28 April 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE., MM.
NPK. 10 09 061

Anggota 1,

Trias Setyowati, SE. MM.
NPK. 05 09 477

Dekan,

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

Anggota 2,

A. Fahrur Rozi, SE. MM.
NPK. 1990020111703798

Ketua Program Studi,

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

Mengesahkan:

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

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

(QS. 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. Ayahanda Ir. Agus Kurniawan dan Ibunda Dra. Dina Alfiah, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE. MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Drs. M. Naely Azhad, Msi. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak A. Fahrur Rozi, SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. M. Hanaful Fitroh, Budi Ayu, Ainur Rahman, Laili Fauziah dan Anggi Ruli yang telah menemani dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi
7. Teman-teman manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah 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 Muhammdiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada Hotel Kalibaru Cottages. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh konsumen Hotel Kalibaru Cottages. Sampel yang digunakan sebanyak 112 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan *software* IBM SPSS 21. Analisis regresi menunjukkan bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien positif, yang berarti semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi lokasi, harga dan kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05, sehingga lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 85.2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 14.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana hotel, citra hotel dan lain-lain.

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

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at Hotel Kalibaru Cottages, Jember. The purpose of this research is to analyze the influence of location, price and service quality to the employee customer satisfaction. The theory used in this research is the theory of location, price, service quality and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all Kalibaru Cottages Customer. The samples used were 112 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with IBM SPSS 21 software. Regression analysis showed location, price and service quality have a positive influence to the customer satisfaction. Hypotesis results showed significant value of location, price and service quality is smaller than 0.05, so that partially location, price and service quality have a positif and significant influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 85.2% of customer satisfaction at Hotel Kalibaru Cottages, influenced by location, price and service quality. While the remaining 14.8% is influenced by other variables outside the model or equation, like hotel atmosphere, hotel image and others.

Key words: location, price, service quality 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 Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Hotel Kalibaru Cottages, Banyuwangi)”. 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 berperan dan berpartisipasi dalam membantu 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, 28 April 2017

Yang menyatakan,

Elvira Puspa Ardini

NIM. 1310411167

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	8
1.3.Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
2.4 Hipotesis	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	34
3.1 Identifikasi Variabel	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3 Desain Penelitian	35
3.4 Jenis Data	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	36
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37

3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Uji Instrumen Data	38
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4 Uji Hipotesis	40
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi	42
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Sejarah Perusahaan	43
4.1.2 Struktur organisasi	44
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	46
4.2. Gambaran Umum Responden	47
4.3. Hasil Analisis Data	54
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	54
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.4 Uji Hipotesis	59
4.3.5 Koefisien Determinasi	60
4.4. Pembahasan.....	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kunjungan Wisatawan Kabupaten Banyuwangi 2013-2015	4
Tabel 1.2. Daftar Hotel di Kalibaru Banyuwangi	5
Tabel 1.3. Harga Kamar Hotel Kalibaru Cottages	7
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1. Kamar Hotel Kalibaru Cottages	43
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Lokasi	48
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 Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Kalibaru Cottages.....	43
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Gambar 4.3. Grafik Normal P-Plot	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuisisioner	73
Lampiran 3. Output SPSS : Frekuensi Jawaban Responden.....	76
Lampiran 4. Output SPSS : Uji Instrumen Data	85
Lampiran 5. Output SPSS : Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	94

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi. Pertama. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Carthy, Mc dan Perrefault, 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Agus Dharma. Erlangga, Jakarta.
- Farida, Ida & Huda, Ahmad Samsul. 2014. Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*
- Fure, Hendra. 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnyaterhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Pengantar Bisnis*, edisi kedua, cetakan ketujuh. BPFE, Yogyakarta.
- 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, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Raharjo, Asep Sukmo. 2009. *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang*. Penelitian Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri 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.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- 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. 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- 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.
- SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/ PW.340/ MPPT-86