



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada pelanggan Cafe Kolong)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Endah Maulida Aldariati Putri
NIM. 13.10.411.141**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Endah Maulida Aldariati Putri
NIM : 1310411141
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Cafe Kolong : 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 isinya 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember.07 Juli 2017

Yang menyatakan,

Endah Maulida Aldariati Putri
NIM. 13.10.411.141

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*Cafe Kolong Jember*)

Oleh:

Endah Maulida Aldariati Putri
NIM. 13.10.411.141

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Akhmad Suharto, Drs. M.P.

Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, S.E,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul;Pengaruh kualitas kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Cafe Kolong Jember, telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 07 Juli 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Seno Sumowo, SE, MM
NPK 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Akhmad Suharto, Drs. M.P.
NPK 89 06 242

Akhmad Fahrur Rozi, S.E, MM
NPK 19900201.1.1703798

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK01 09289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK 85 03 125

MOTTO

“Dan seandainya semua pohon yang ada di bumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habis kalimat–kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”

(QS.Lukman : 27)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”

(QS.Alam Nasyrah : 79)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- Orang tua tercinta Moh.Alwi SH dan Rita Tri Widariati yang tak pernah lelah membesarkanku, serta memberikan dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
- Kakak saya “Citra Taurusta Puspitasari” dan adik saya “Denisa Sofwatuna Naqsabandiyah” yang selalu memberi dukungan dan semangat.
- Untuk Fiqi Rizal Setiawan terima kasih atas perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Sahabat saya Rina Anggriana, Maulinaus, Yuni F, Faiqotul Himmah, Intan Risky, Mariya Ulfa dan Risky DC, sahabat lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berbagi informasi serta memberikan bantuan dan semangat yang begitu besar kepada saya.
- Seluruh teman seperjuangan manajemen angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Kolong Jember*".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, 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. Akhmad Suharto, Drs. M.P, selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi, S.E, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seno Sumowo, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 07 Juli 2017

Penyusun

Endah Maulida Aldariati Putri

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kepuasan pelanggan	10
2.1.2.1 Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan	11
2.1.2.2 Pengukuran kepuasan pelanggan.....	12
2.1.2.3 Indikator kepuasan pelanggan	14
2.1.3 Kualitas pelayanan	15
2.1.4 Harga	18
2.1.5 Lokasi	22
2.1.6 Fasilitas	24
2.2 Penelitian terdahulu	26

2.3 KerangkaKonseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Variabel penelitian dan deskripsi operasional	31
3.1.1 Identifikasi variabel penelitian.....	31
3.1.2 DefinisiOperasionalVariabel.....	32
3.1.3 Variabel Dependen/Terikat.....	32
3.1.4 Variabel Independen/bebas	32
3.2 Populasi, Sampel	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.2.3 Teknik Pengambilan sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Teknik Analisis Data	36
3.4.1 Uji Instrumen Data.....	36
3.4.1.1 Uji Validitas	36
3.4.1.2 Uji Reliabilitas	36
3.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.4.3.1 Uji Normalitas (<i>Normality</i>)	38
3.4.3.2 Uji Multikolinearitas	38
3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.4.4 Uji Hipotesis	39
3.4.4.1 Uji t	39
3.4.4.2 Uji F.....	40
3.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan dan Tugasnya.....	44
4.1.3 Tenaga Kerja.....	45

4.1.4 Jam Kerja Karyawan.....	45
4.1.5 Aspek Pemasaran	46
4.1.5.1 Daerah Pemasaran	46
4.1.5.2 Saluran Distribusi	46
4.2 Data Karakteristik Responden	46
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	46
4.2.2 Karakteristik berdasarkan umur	48
4.3 Pengujian Instrumen Data	49
4.3.1 Pengujian Validitas Data	49
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	50
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	53
4.5.1 Pengujian Normalitas.....	53
4.5.2 Pengujian Multikolinearitas	54
4.5.3 Pengujian Heterokedastisitas	55
4.6 Pengujian Hipotesis	56
4.6.1 Uji F	56
4.6.2 Uji t	57
4.6.3 Koefisien Determinasi	59
4.7 Pembahasan	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Cafe Shop di Jember	3
Tabel 1.2: Omset penjualan <i>Cafe</i> di Jember	4
Tabel 2.1: penelitian terdahulu	26
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2: Responden Menurut usia	44
Tabel 4.3: Pengujian Validitas	45
Tabel 4.4: Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.5: Hasil Analisis Regresi Berganda	47
Tabel 4.6: Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.7: Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.8: Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.9: Hasil Uji Koefesien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3: Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1: Hasil Pengujian Normalitas	49
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN II : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN III : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN IV : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN V : Uji Validitas
- LAMPIRAN VI : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN VII : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN VIII : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, Handi, 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. ElexMedia Komputindo.
- Imam, G 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam G, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21*. Edisi 7. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas.
- Kotler, Philip, 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi Kedua belas Jilid 1*. Jakarta : Erlangga,
- Lupiyoadi, R, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyodi, R, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teoridan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Qomariah, Nurul, 2012, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan(Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*. Jurnal Aplikassi Manajemen. Vol. 2.No. 1 Hal. 177 – 187.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfscation*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Peneltian Bisnis*. Cetakan ke-18. CV Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy 2011. *Service, Quality and Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta : Andi