

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BAKSO ROSAK DESA SILO)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh: Suci Rahma Dini**

**18.1041.1125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Rahma Dini  
NIM : 1810411125  
Prodi : Ekonomi/ Manajemen

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Rosak Silo adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukannya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai 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 depan hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Juli 2022

Yang menyatakan,



Suci Rahma Dini

NIM. 18.1041.1125

**SKRIPSI**


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BAKSO ROSAK DESA SILO)**

Oleh : Suci Rahma Dini

NIM. 18.1041.1125

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM**



**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul: *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Rosak Silo*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : **Jum'at**  
Tanggal : **1 Juli 2022**  
Tempat : **Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember**

Tim Penguji

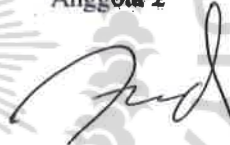
(Trias Setyowati, SE, MM)  
NPK: 0509477

Anggota 1



(Maheni Ika Sari, SE, MM)  
NIP: 197708112005012001

Anggota 2



(Ahmad Izzudin, SE, MM)  
NPK: 1990100711605780

Mengesahkan

Dekan



(Maheni Ika Sari, SE, MM)  
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



(Achmad Hasan H, SE, MM)  
NPK: 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan dan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Semua Keluarga dan Kedua Orang tua saya tercinta yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Sahabatku Winda Fitriatus dan Yoga Pratama yang selalu memberikan semangat Dan Bantuan Menyelesaikan Skripsi ini tanpa kalian mungkin saya tidak sampai dititik ini.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM dan bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku pembimbing saya dan bapak ibu dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
5. Teman-teman kelas Manajemen D angkatan 2018, terimakasih untuk waktu yang berharga, kebersamaan dan keceriaan kalian.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Rosak Silo”

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan H, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Trias Setyowati, SE, MM selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan, Dosen dan bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Seluruh keluarga besar Manajemen D 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Bapak Suyanto selaku pemilik bakso rosak Silo yang telah memberikan ijin tempatnya untuk dilakukan penelitian beserta karyawan bakso rosak Silo.
9. Almamaterku yang selalu aku cintai dan banggakan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 1 Juli 2022

Penulis

Suci Rahma Dini

## DAFTAR ISI

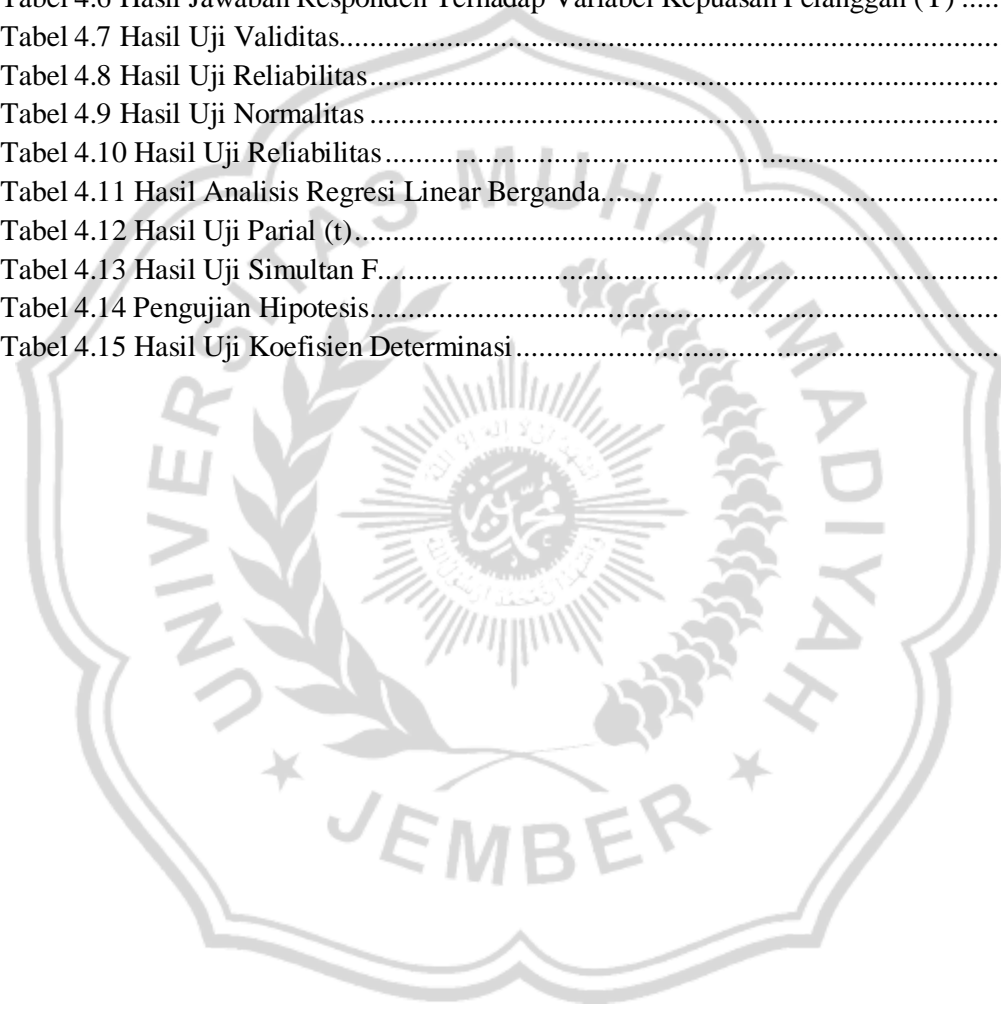
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	6
2.1.1 Bauran Pemasaran .....	6
2.1.2 Strategi Pemasaran .....	7
2.1.3 Fungsi Pemasaran .....	7
2.2 Kualitas Produk .....	8
2.2.1 Indikator Kualitas Produk .....	8
2.3 Harga .....	9
2.3.1 Indikator Harga .....	9
2.4 Lokasi .....	9
2.4.1 Penentuan Lokasi .....	9
2.4.2 Indikator Lokasi .....	10
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	10
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
2.7 Kerangka Konseptual .....	12
2.8 Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
3.1 Desain Penelitian .....	15
3.2 Identifikasi Variabel .....	15
3.2.1 Variabel Bebas .....	15
3.2.2 Variabel Terikat .....	15
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	15
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	16
3.4.1 Jenis Data .....	16
3.4.2 Sumber Data .....	16
3.5 Populasi dan Sampel .....	16
3.5.1 Populasi .....	16

3.5.2 Sampel .....	16
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	17
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.7.1 Kuesioner .....	17
3.7.2 Metode Analisis Data .....	17
3.8 Teknik Analisis Data .....	18
3.8.1.1 Uji Instrumen Data .....	18
3.8.1.2 Uji Reliabilitas .....	18
3.8.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	18
3.8.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	19
3.8.2 Pengujian Hipotesis .....	19
3.8.2.1 Uji Parsial .....	19
3.8.2.2 Uji F .....	20
3.8.2.3 Analisis Koefisiensi Determinasi Berganda .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	21
4.1.1 Kualitas Produk Bakso Rosak .....	21
4.1.2 Harga Bakso Rosak .....	22
4.1.3 Lokasi Bakso Rosak .....	22
4.2 Karakteristik Responden .....	23
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	23
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden .....	24
4.4 Hasil Uji Instrumen Data .....	26
4.4.1 Uji Validitas .....	26
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	26
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	27
4.5.1 Uji Normalitas .....	27
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	27
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	28
4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	28
4.7 Pengujian Hipotesis .....	29
4.7.1 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	29
4.7.2 Uji Simultan (Uji F) .....	30
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	32
4.8 Pembahasan .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>34</b>
5.1 Kesimpulan .....	34
5.2 Saran .....	34
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	34
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Sebelumnya .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Kotor Bakso .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	23
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....	24
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X2).....	24
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi (X3).....	25
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	25
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	27
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	27
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
Tabel 4.12 Hasil Uji Parial (t).....	29
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan F.....	30
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis.....	31
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Pendapatan Kotor Bakso Rosak .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	12
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	39
Lampiran 2. Data Hasil Kueioner Bakso Rosak Silo .....	42
Lampiran 3. Karakteristik Jawaban Responden.....	46
Lampiran 4. Validitas .....	49
Lampiran 5. Reliabilitas.....	52
Lampiran 6. Regresi .....	53
Lampiran 7. Asumsi Klasik .....	54
Lampiran 8. Dokumentasi .....	56

