



ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)

SKRIPSI

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

Oleh:

Wildani Amalia

1310411096

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2017



ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)

SKRIPSI

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

Oleh:

Wildani Amalia

1310411096

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildani Amalia

NIM : 1310411096

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, 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, 3 Maret 2017

Yang menyatakan,



Wildani Amalia

NIM. 1310411096

SKRIPSI

ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)

Oleh:

Wildani Amalia

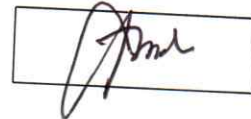
1310411096

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP.



Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Anwar, M.Sc



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 2 Maret 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Nurul Qomariah, MM.

NPK. 06 03 426

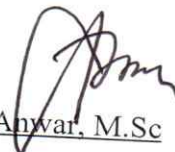
Anggota I,



Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK. 89 06 242

Anggota II,

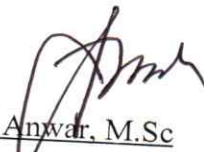


Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

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.”

(Al-Baqarah: 153)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah: 286)

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

(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. Kedua orang tua tercinta, 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 Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Anwar, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
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 di Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori keragaman produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS 21. Hasil uji t menunjukkan signifikansi keragaman produk (0.018), harga (0.048), kualitas pelayanan (0.045) dan lokasi (0.035) lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis regresi menunjukkan bahwa keragaman produk (0.274), harga (0.172), kualitas pelayanan (0.236) dan lokasi (0.261) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 54,5% kepuasan konsumen di Bakso Kabut Bu Juhairiyah dipengaruhi oleh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan lokasi. Sedangkan sisanya 45.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana warung, fasilitas dan lain-lain.

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

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah. The purpose of this research is to analyze the influence of diversity of product, price, quality of service and location to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of diversity of product, price, quality of service, location and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all consumer in the Bakso Kabut Bu Juhairiyah. The samples used were 50 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with SPSS software. t-test results showed significant value of diversity of product (0.018), price (0.048), quality of service (0.045) dan location (0.035) is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. F test results showed the significant value is 0,000 less than 0.05, so that simultaneous diversity of product, price, quality of service and location has a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed diversity of product (0.274), price (0.172), quality of service (0.236) dan location (0.261) have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 54,5% of customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah influenced by diversity of product, price, quality of service and location. While the remaining 45.5% is influenced by other variables outside the model or equation, like shop atmosphere, facilities and others.

Key words: diversity of product, price, quality of service, location and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah, Jember)”. 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 berpartisipasi dalam 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, 3 Maret 2017

Yang menyatakan,



Wildani Amalia

NIM. 1310411096

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	6
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Identifikasi Variabel	35
3.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.3 Desain Penelitian	37
3.4 Jenis Data	37
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5.1 Populasi	38
3.5.2 Sampel	38

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.8.1 Uji Instrumen Data	40
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.8.4 Uji Hipotesis.....	42
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Bak Kabut Bu Juhairiyah.....	44
4.2. Aspek Personalia	45
4.3. Aspek Operasional Usaha.....	45
4.4. Aspek Pemasaran.....	46
4.5. Gambaran Umum Responden.....	47
4.6. Hasil dan Pembahasan.....	54
4.6.1 Uji Instrumen Data	54
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.6.4 Uji Hipotesis	60
4.7. Pembahasan	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keragaman Dan Harga Produk di Bakso Kabut Bu Juhairiyah.....	5
Tabel 1.2. Penjualan Bakso Kabut Bu Juhairiyah Tahun 2016	6
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.2 Usia Responden	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Keragaman Produk.....	49
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 Lokasi	52
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kepuasan Konsumen...	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen	16
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Gambar 4.2. Grafik Normal P-Plot.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner.....	75
Lampiran 3. Frekuensi Pernyataan Responden.....	77
Lampiran 4. Uji Instrumen Data.....	83
Lampiran 5. Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis	92