

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**
(Study Kasus Kedai Bakso Tenes Tanggul, Kec Tanggul, Kab, Jember)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sofiana

Nim : 1810411017

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS KEDAI BAKSO TENES TANGGUL) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 didepan hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Oktober 2022

Yang Menyatakan



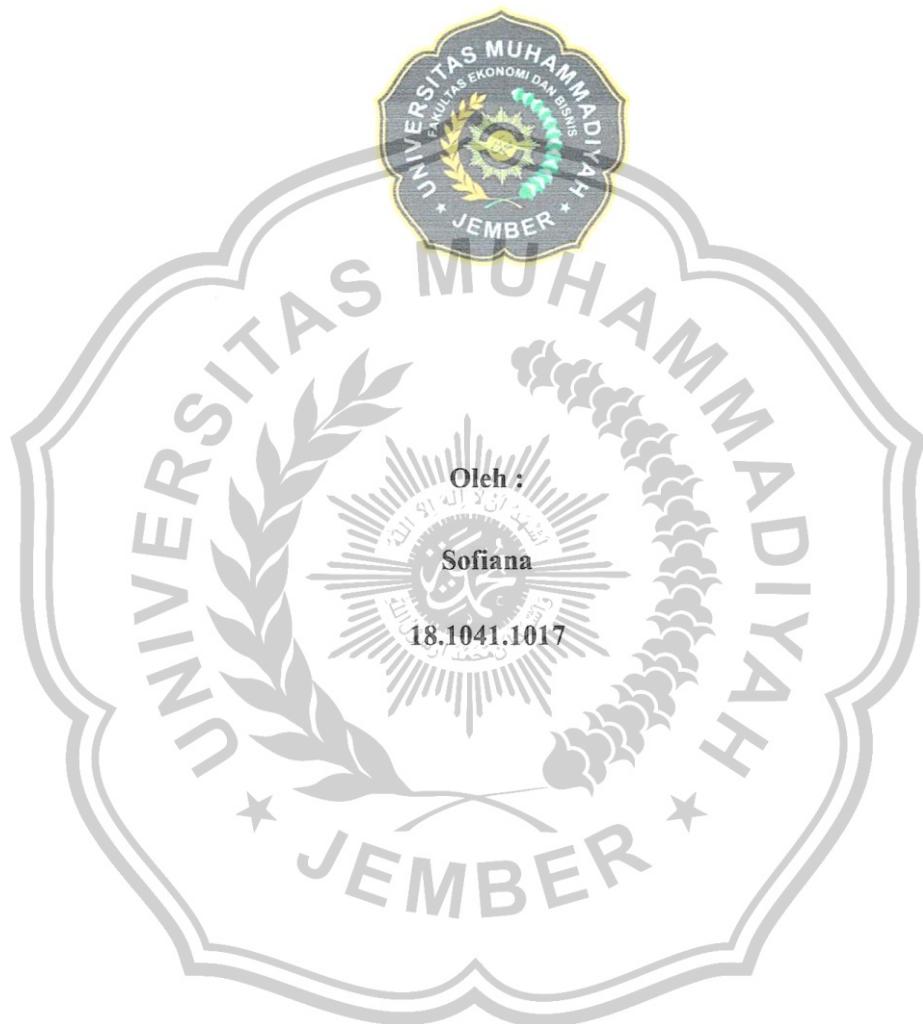
Sofiana

NIM. 1810411017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Study Kasus Kedai Bakso Tenes Tanggul, Kec Tanggul, Kab, Jember)



Dosen Pembimbing Utama

: Muhammad Naely Azhad, Drs, M.Si.

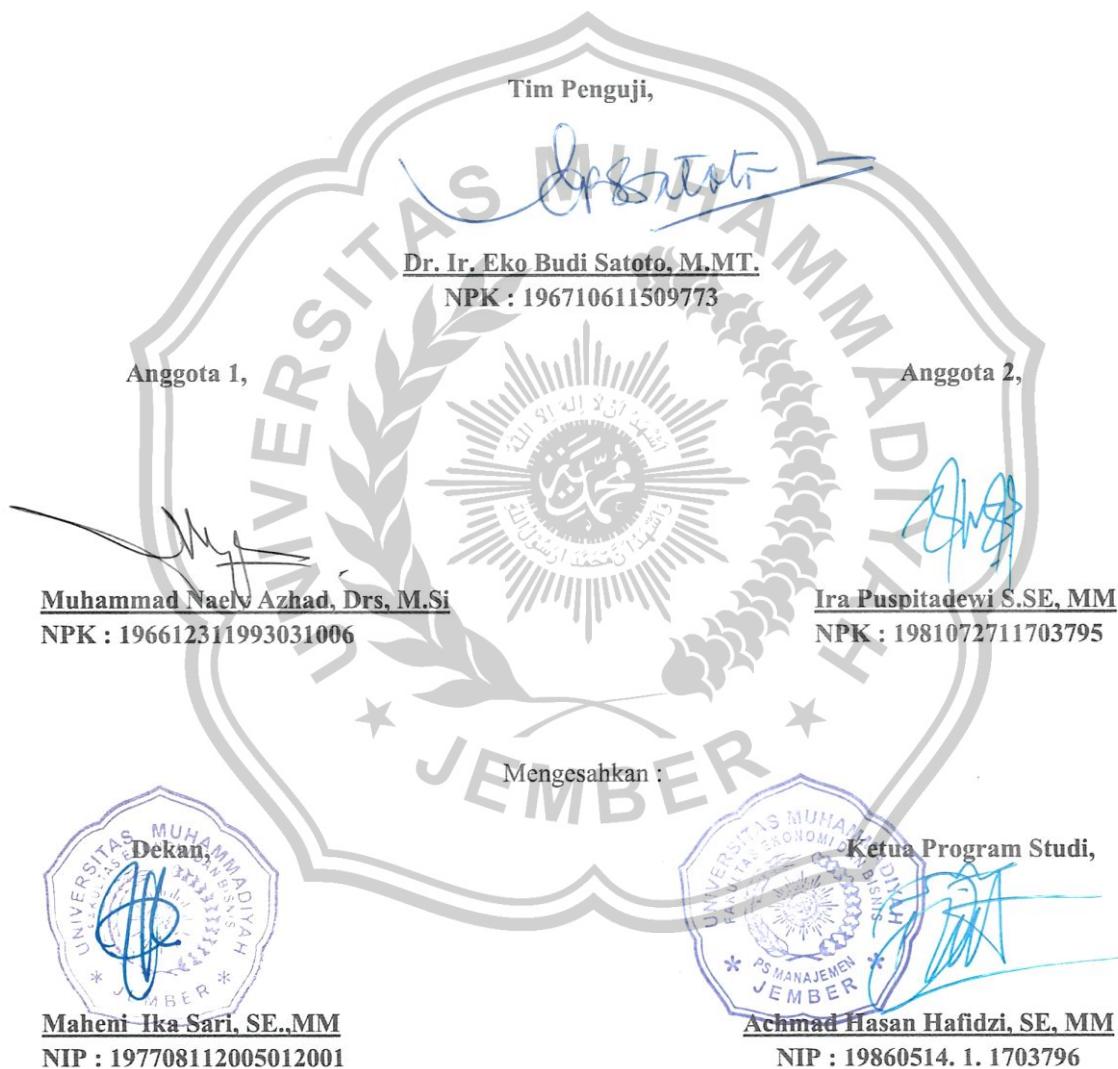
Dosen Pembimbing Pendamping

: Ira Puspitadewi S.SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Kedai Bakso Tenes Tanggul, Kec Tanggul, Kab, Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Sofiana
Nim : 1810411017
Hari : Kamis
Tanggal : 06 Oktober 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahhi robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan serta pemahaman kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus Kedai Bakso Tenes Tanggul), skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dan tidak lupa saya ucapan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sukarnan dan ibu Fatima yang selalu mendoakan,menyayangiku, mendidik dan membimbingku dengan penuh ketulusan, keikhlasan dan penuh kesabaran. Serta selalu
2. Mendukungku dan menuntunku ke jalan yang benar. Mereka adalah semangatku dan penguat langkahku.
3. Kakak-kakak ku terutama Evi Susanti, Iftitah Undiniah S.M yang selama ini selalu mensuport, menyayangiku dan mendoakanku
4. Keluarga besar Bapak Ardi yang selalu mendukungku dan mendoakanku
5. Bapak ibu dosen yang telah memberikan ilmunya selama dibangku perkuliahan
6. Teman-teman KKN kelompok 42 Desa Paleran, terimakasih atas kebersamaannya selama 1 bulan.
7. Teman-teman Manajemen A 2018, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan-kenangannya.

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamu salah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(Al-Mujadillah:11)

“Karena sesungguhnya, dengan kesulitan akan ada kemudahan”

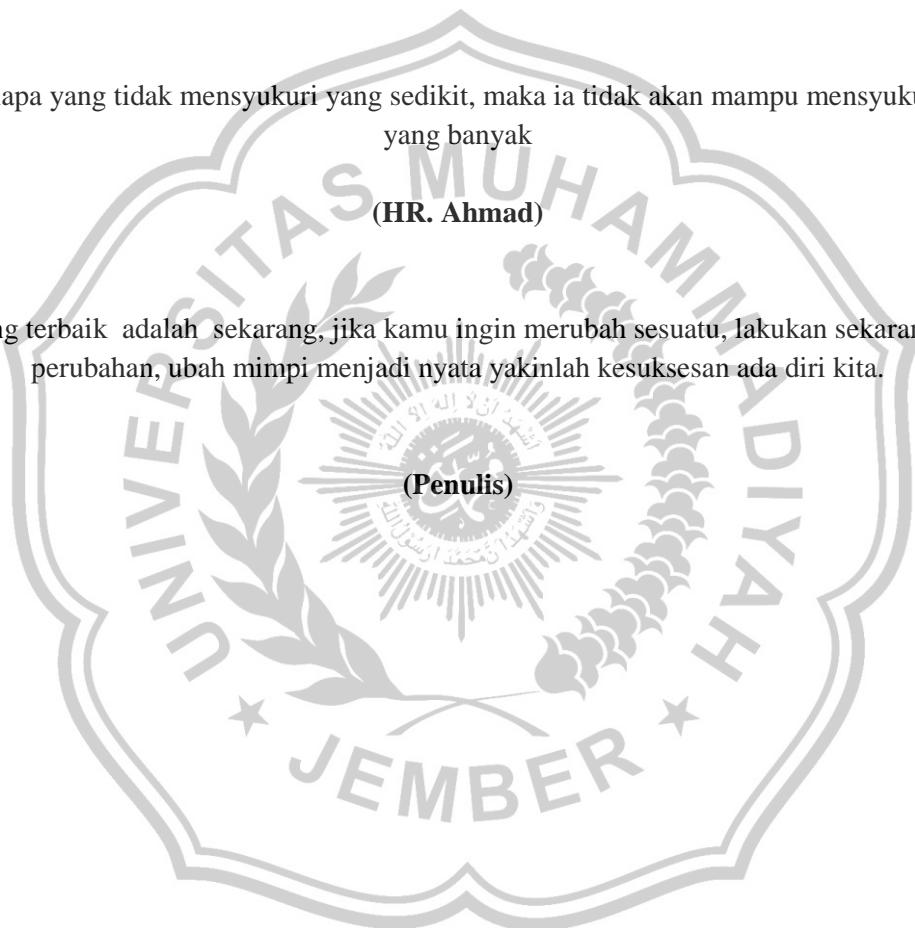
(QS. Al Insyirah:5)

“Barang siapa yang tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri sesuatu yang banyak

(HR. Ahmad)

“Waktu yang terbaik adalah sekarang, jika kamu ingin merubah sesuatu, lakukan sekarang. Ciptakan perubahan, ubah mimpi menjadi nyata yakinlah kesuksesan ada diri kita.

(Penulis)



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Naely Azhad, Drs, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama dan Ibu Ira Puspitadewi S. SE, MM selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing, saran dan pengarahan dalam penyusunan ini sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh staf karyawan, Dosen dan bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Pihak Kedai Bakso Tenes Tenggul yang telah memberikan dan bekerjasama untuk mendukung penyelesaian tugas skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sukarnan dan ibu Fatima yang selalu mendoakan, menyayangiku, mendidik dan membimbingku dengan penuh ketulusan, keikhlasan dan penuh kesabaran. Serta selalu Mendukungku dan menuntunku ke jalan yang benar. Mereka adalah semangatku dan penguat langkahku.
9. Kakak-kakak ku terutama Evi Susanti, Iftitah Undiniah S.M yang selama ini selalu mensuport, menyayangiku dan mendoakanku
10. Keluarga besar Bapak Ardi yang selalu mendukungku dan mendoakanku
11. Bapak ibu dosen yang telah memberikan ilmunya selama dibangku perkuliahan
12. Teman-teman KKN kelompok 42 Desa Paleran, terimakasih atas kebersamaannya selama 1 bulan.
13. Teman-teman Manajemen A 2018, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan-kenangannya.

Jember, 06 Oktober 2022



Sofiana

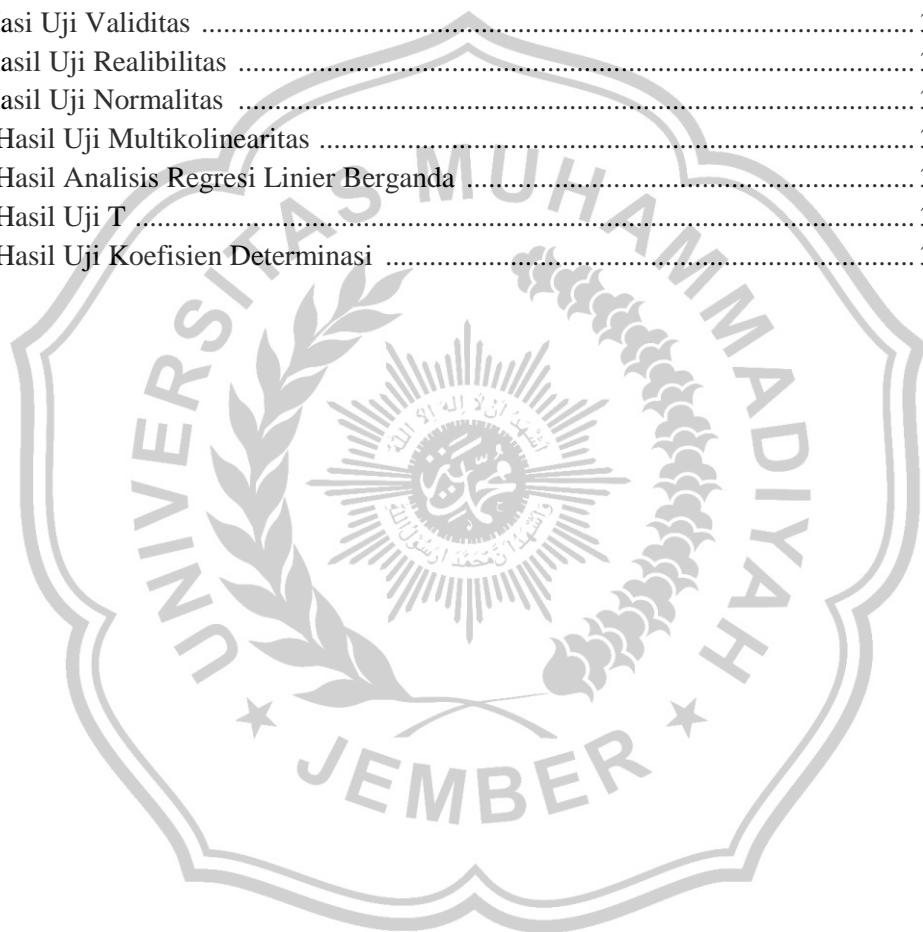
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
BAB 2.TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	6
2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi jenis tempat makan	7
2.2.4 Perilaku Konsumen	7
2.2.5 Kualitas Produk	7
2.2.6 Harga	8
2.2.7 Lokasi	9
2.2.8 Pelayanan	11
2.2.9 Kepuasan Konsumen	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konsensual	18
2.4 Hipotesis	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Kosnsumen	19
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.4.4 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.1.1 Variabel Independen	21
3.1.2 Variabel Dependen	21
3.2 Definisi Operasioanal Variabel	21
3.2.1 Variabel Bebas (Independen)	21
3.2.2 Variabel Terikat (Dependen)	22
3.3 Desain Penelitian	22
3.4 Jenis Data	22
3.4.1 Data Primer	22

3.4.2	Data Sekunder	22
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.5.1	Populasi	22
3.5.2	Sampel	23
3.6	Metode Pengumpulan Data	23
3.7	Teknik Pengambilan Data	24
3.8	Teknik Analisis Data	24
3.8.1	Uji Instrumen	24
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.8.3	Asumsi Klasik	25
3.8.4	Uji Hipotesis	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28	
4.1	Gambaran Umum Bakso Tenes Tanggul	28
4.1.1	Sejarah Bakso Tenes Tanggul	28
4.1.2	Visi dan Misi Bakso Tenes Tanggul	28
4.1.3	Aspek Pemasaran	28
4.1.4	Aspek Sumber Daya Manusia	29
4.1.5	Deskripsi Jawaban Responden	29
4.2	Teknik Analisis Data	32
4.2.1	Uji Instrumen Data	32
4.2.2	Pengujian Asumsi Klasik	33
4.2.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.2.4	Uji Hipotesis	36
4.2.5	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ₂)	37
4.3	Pembahasan	37
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	37
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	37
4.3.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	38
4.3.4	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	38
BAB 5 PENUTUP	40	
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Outlet Bakso Tenes Dikecamatan Tanggul	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Selama 1 Tahun Bakso Tenes Tanggul	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdalu	3
Tabel 4.1 Produk Bakso Tenes Tanggul	29
Tabel 4.2 Hasil Analisi Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	30
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2)	30
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X3)	31
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X4)	31
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X5)	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	34
Tabel 4.12 Hasil Uji T	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian	47
Lampiran 2 : Hasil Uji Kualitas Data	54
Lampiran 3 : Hasil Uji Asumsi Klasik	54
Lampiran 4 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	56
Lampiran 5 : Hasil Uji Kompetensi	57
Lampiran 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58
Lampiran 7 : Dokumentasi	59

