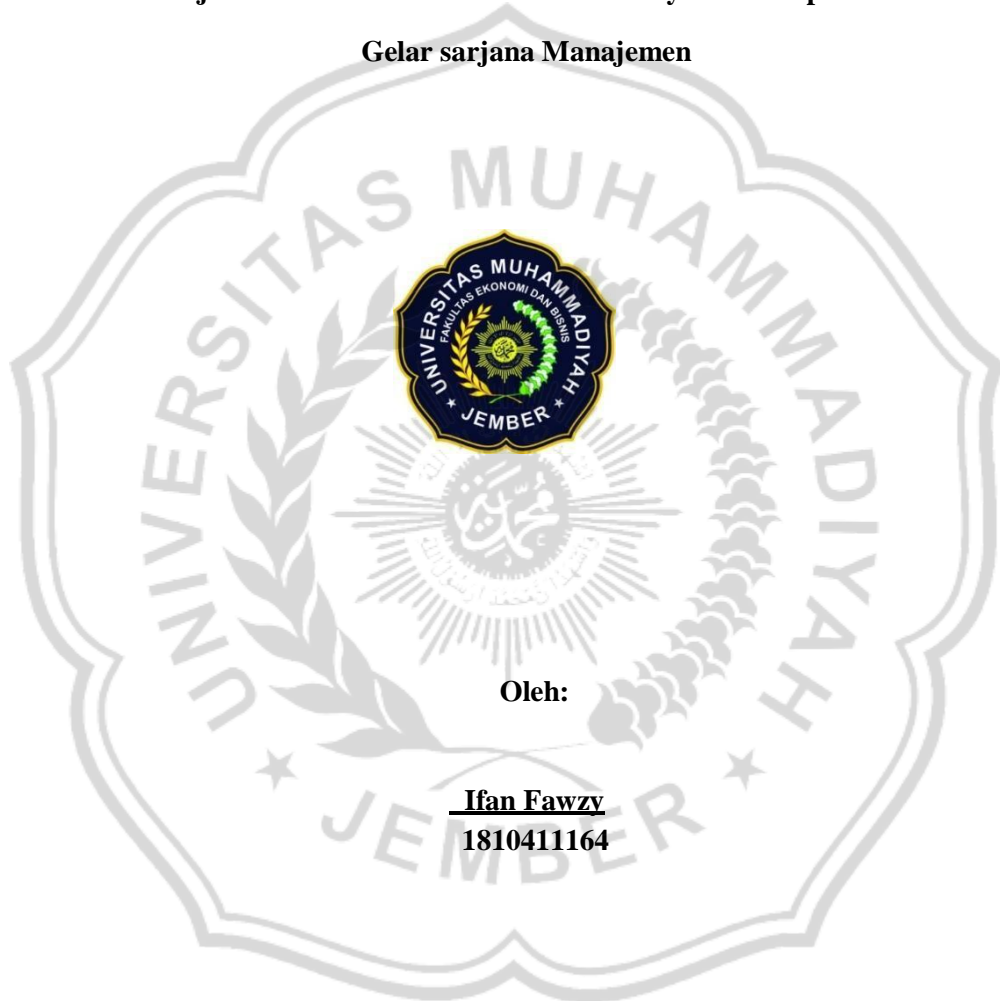


**PENGARUH LOKASI HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA STASIUN CAFE BALUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar sarjana Manajemen**



Oleh:

**Ifan Fawzy
1810411164**

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

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ifan Fawzy
NIM : 1810411164
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul *Pengaruh Lokasi harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Cafe Balung* 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, 30 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Ifan Fawzy

NIM. 18.1041.1164

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH LOKASI HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA STASIUN CAFE BALUNG



Oleh :

IFAN FAWZY

1810411164

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Seno Sumowo, SE, MM,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Nursaidah, SE., MM

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Lokasi Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Cafe Balung Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Desember 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Maheni Ika Sari, S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Anggota 1



Seno Sumowo, SE., MM.

NIDN: 0717106601

Anggota 2



Nursaidah, SE., MM

NIDN: 0701068503

Mengesahkan

Dekan



Maheni Ika Sari, S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



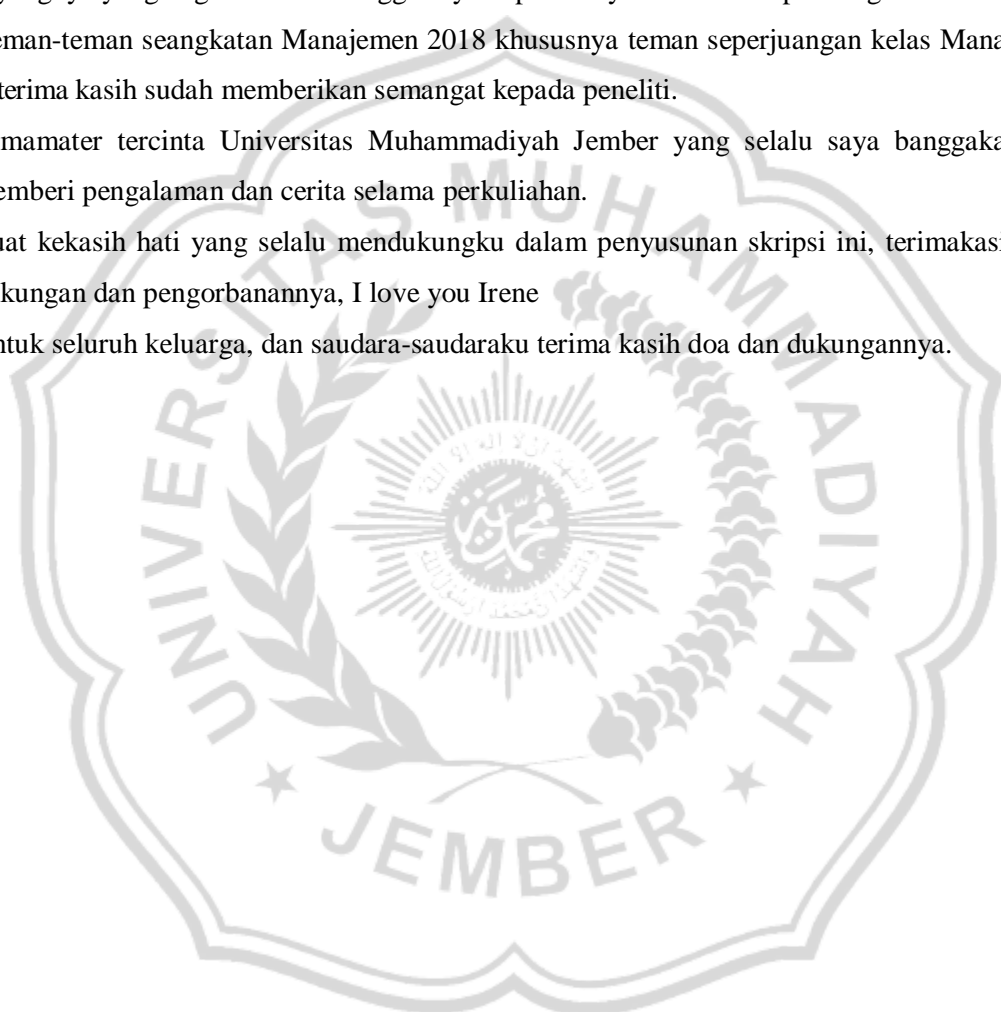
Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua dan adik adikku tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dengan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Teman-teman seangkatan Manajemen 2018 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen E terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
3. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.
4. Buat kekasih hati yang selalu mendukungku dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya, I love you Irene
5. Untuk seluruh keluarga, dan saudara-saudaraku terima kasih doa dan dukungannya.



MOTTO

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.” (QS. At Taubah 40)

“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan Indonesia tak mungkin bertahan.” (Najwa Shihab)

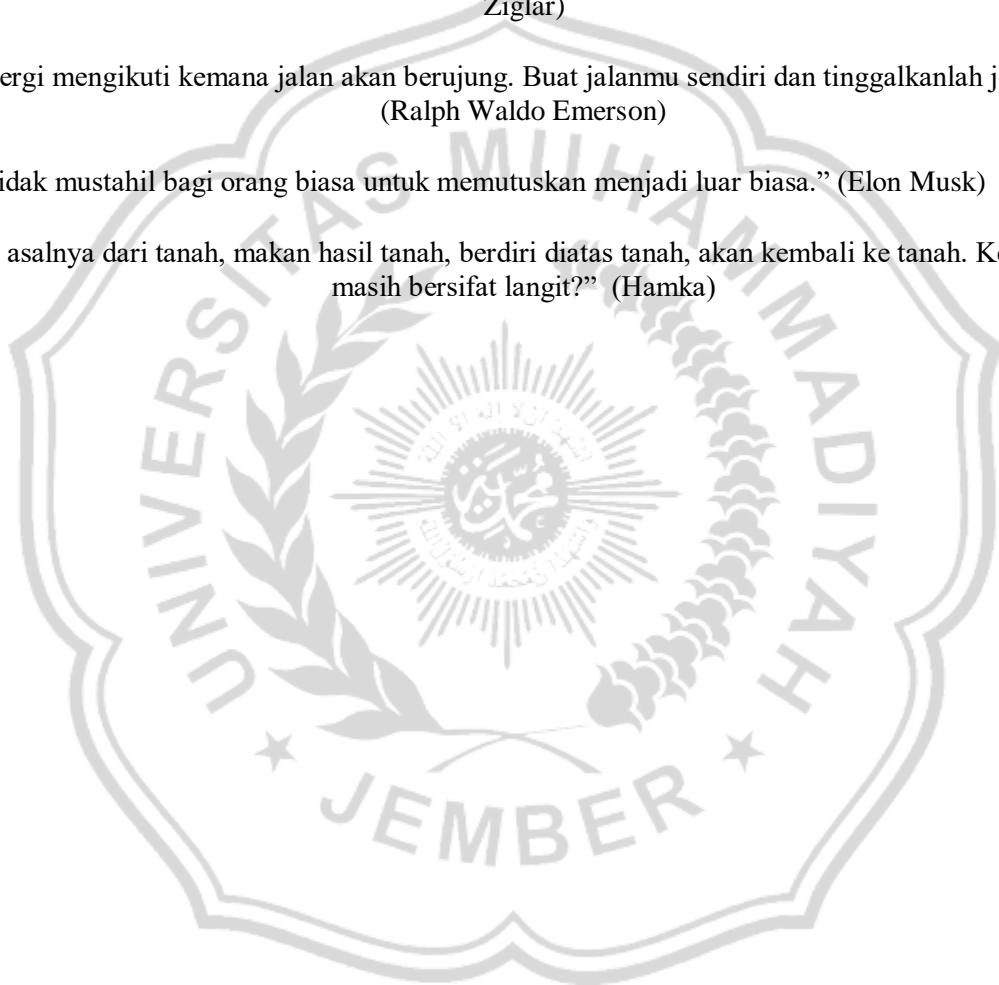
“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlal seolah kamu akan hidup selamanya.”
(Mahatma Gandhi)

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat.” (Zig Ziglar)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”
(Ralph Waldo Emerson)

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.” (Elon Musk)

“Manusia asalnya dari tanah, makan hasil tanah, berdiri diatas tanah, akan kembali ke tanah. Kenapa masih bersifat langit?” (Hamka)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Lokasi Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Cafe Balung*” sesuai yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Seno Sumowo, SE, MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nursaidah, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Stasiun Cafe Balung Jember yang telah memberikan izin dan memberikan informasi data-data kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun kami harapkan.

Jember, 30 Oktober 2022



Ifan Fawzy

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
A. Rumusan masalah	4
B. Tujuan penelitian	4
C. Kegunaan penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Lokasi	7
2.1.2.1 Pengertian Lokasi	7
2.1.3 Harga	9
2.1.3.1 Pengertian Harga	9
2.1.3.2 Peranan Harga	10
2.1.3.3 Strategi Penetapan Harga	11
2.1.4 Pelayanan	12
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan	12
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5.2 Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	16
2.1.5.3 Elemen Kepuasan Pelanggan	17
2.1.5.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan	25

2.4.2	Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	25
2.4.3	Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	26
BAB III.	METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Identifikasi Variabel Penelitian	27
3.1.1	Variabel Terikat (Dependent).....	27
3.1.2	Variabel Bebas (Independent)	27
3.2	Definisi variable Operasional.....	27
3.3	Desain Penelitian	29
3.4	Jenis Data	29
3.4.1	Data Primer	29
3.4.2	Data sekunder.....	30
3.5	Populasi Dan Sampel	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	30
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.1	Kueisioner	31
3.6.2	Observasi	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	32
3.7.2	Uji Instrumen Data	32
1.	Uji Validitas	32
2.	Uji Reliabilitas	32
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7.5	Uji Hipotesis	35
3.7.6	Koefisien Determinasi	35
BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Gambaran Umum	36
4.2	Deskriptif Karakteristik Responden	40
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.3.1	Deskripsi Variabel Lokasi (X ₁).....	41
4.3.2	Deskripsi Variabel Harga (X ₂).....	45
4.3.3	Deskripsi Variabel Pelayanan (X ₃)	48
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	50
4.4	Uji Instrumen.....	52
4.4.1	Uji Validitas.....	52

4.4.2 Uji Reliabilitas	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1 Uji Normalitas	54
4.5.2 Uji Multikolinieritas	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.7 Uji Hipotesis.....	57
4.7.1 Uji t	57
4.8 Pembahasan	58
4.8.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.8.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
KUESIONER PENELITIAN.....	63
LAMPIRAN.....	67

