



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Perusahaan Air Minum A3 Fresh O² Bondowoso)

SKRIPSI

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

Oleh :
Anggi Setyo Boedi
1310412033.

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

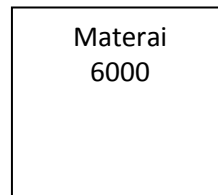
Nama : Anggi Setyo Boedi
NIM : 1310412033
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Air Minum A3 Fresh O² Bondowoso)”** 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.

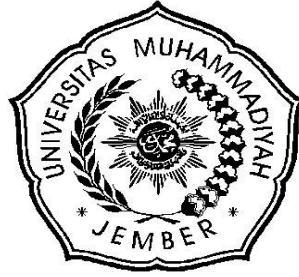
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Maret 2018

Yang menyatakan,



Anggi Setyo Boedi
1310412033



SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Perusahaan Air Minum A3 Fresh O² Bondowoso)

Oleh :
Anggi Setyo Boedi
1310412033

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM
Dosen Pembimbing Pendamping : Maheni Ika Sari, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Air Minum A3 Fresh O² Bondowoso), telah diuji dan disahkan Oleh Fakultas Ekonomi Universitas muhammdiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 26 Maret 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs.Achmad Suharto, MP
NPK.89 06 242

Anggota 1,

Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 06 03 426

Anggota 2,

Maheni Ika Sari,SE,MM
NIP 197708112005012001

Mengesahkan :

Dekan,

Dr. Arik Susbiani,M.Si
NPK.01 09 289

Ketua Program Studi,

Dr.Anwar,M.Sc
NIP. 85 03 125

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayahnya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Merek A3 Fresh O² (Studi pada Konsumen Perusahaan Air Minum A3 Fresh O² Bondowoso).”*

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca atas skripsi ini.

Semangat, motivasi, dan usaha yang pantang menyerah hanyalah sebuah modal yang dimiliki penulis. Namun terkadang semua itu mengendur dan hendak mati. Tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari orang-orang yang sudi menerangi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. MaheniIka Sari, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin kepada penulis.
3. Dr. Toni Herlambang, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Bayu Wijyantini, SE. MM.selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan, dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Orang tua yang telah memberikan dorongan moril dan do'anya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2011 khususnya manajemen Fakultas Ekonomi serta teman-teman lain yang banyak membantu dan memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Pihak Bank Sinarmas Syariah Cabang Jember yang telah memberikan izin dan karyawan – karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

8. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua bantuan yang diberikan, semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara-saudari sekalian.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah Swt. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Jember 26 Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis Penelitian	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2 Desain Penelitian	20
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data	20
3.4 Populasi Penelitian	20

3.5	Metode Pengumpulan Data	21
3.6	Skala Pengukuran	22
3.7	Uji Instrumen Data	22
3.7.1	Uji Validitas	23
3.7.2	Uji Reliabilitas	23
3.8	Metode Analisis Data	24
3.8.1	Regresi Linear Berganda.....	24
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	23
3.8.3	Pengujian hipotesis	25
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2	Hasil Analisis Data	29
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	29
4.2.2	Analisis Hasil Penelitian.....	36
4.3.	Pembahasan	46
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	15
Gambar 4.1	Pengujian Normalitas Model Regresi	39
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2	Umur Responden.....	29
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	30
Tabel 4.4	Karyawan Sopan dan Ramah.....	30
Tabel 4.5	Karyawan Cepat Dalam Siap Antar	31
Tabel 4.6	Karyawan Tanggap Terhadap Keluhan.....	31
Tabel 4.7	Potongan Harga.....	32
Tabel 4.8	Penetapan Harga	32
Tabel 4.9	Penyesuaian Harga.....	33
Tabel 4.10	Dekat Tidak Jauh.....	33
Tabel 4.11	Arus Lalu Lintas Mudah	34
Tabel 4.12	Kondisi Lingkungan Bersih.....	34
Tabel 4.13	Terpenuhinya Harapan Pelanggan	35
Tabel 4.14	Pelanggan Merasa Sesuai Dengan Yang Diinginkan	35
Tabel 4.15	Kenyamanan yang dirasakan pelanggan.....	36
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.18	Uji Statistik Non – Parametrik	40
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi	43
Tabel 4.21	Hasil Uji-t	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Kuesioner
- Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji hipotesis
- Lampiran 7 Tabel r dan t

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grafindo.
- Ajija, Shocrul Rohmatul, dkk. 2011. *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alhusin, Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 10 for Windows*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alma, Bachuri. 1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Djarwanto, PS dan Pangestu, Subagyo. 2005. *Statistik Induktif, Edisi keempat*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstronng, Gary. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Amstronng, Gray. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Nachrowi, Hardius Usman. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrikal untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: FEUI.
- Nazir M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodologi Penelitian kajian Budaya dan Ilmu-ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saebani, Beni Ahmad dan Nurjaman, Kadar. 2013. *Manajemen Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha

Ilmu.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenda Media.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.