



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS CUCI MOTOR PODO SENENG JEMBER)**

**SKRIPSI**

Oleh :  
Alfian Tri Setiawan  
NIM.12.1041.1138

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2016**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Alfian Tri Setiawan

NIM : 12.1041.1138

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **"PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA CUCI MOTOR PODO SENENG 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, Mei 2016

Yang menyatakan,

Alfian Tri Setiawan

NIM.1210411138



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS CUCI MOTOR PODO SENENG JEMBER)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi : Ekonomi Manajemen

Oleh :

Alfian Tri Setiawan

NIM: 12.1041.1138

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. M.Naely A, M.S

Dosen Pembimbing Pendamping : Ach.Hasan Hafidzi, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada cuci motor Podo Seneng Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :  
Tanggal :  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK. 06 03 426

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Naely Azhad, M.Si

NIP. 196612311993031006

Ach. Hasan Hafidzi, SE, MM

NPK. 15 09 647

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Drs. Achmad Suharto, MP.

NPK. 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE. MM.

NIP. 197708112005012001

## **MOTTO**

“Jika anda ingin sesuatu dikerjakan dengan baik, hendaklah anda mengerjakan sendiri. Seorang penyair berkata : Tidak ada yang dapat menggaruk tubuh anda yang gatal dengan tepat kecuali kuku anda sendiri. Karenanya, kerjakanlah sendiri semua urusan anda.”

~ Arif Bijak ~

“Segala upaya yang dibangun dengan keikhlasan dan kerja keras, tidak terlupakan dari sikap dengki dan cemoohan orang lain yang memang terjangkiti penyakit dengki, namun apabila kita yakin hanya kepada Allah, maka Allah akan senantiasa menolong hamba-hamba Nya yang ikhlas berjuang”

~ AA Gym ~

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudara-saudara saya yang berada di Jember sudah memahami kesibukan saya ketika proses penyelesaian skripsi.
3. Kedua dosen pembimbingku Drs. M.Naely A, M.S selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak : Ach.Hasan Hafidzi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
4. SOULMATE (Anita, Budi, Bobbi, Eka, Erik, Galang, Indah, Okky, Rijal, Rizky, Ridik, dan Viga) yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
5. Seluruh teman manajemen 2012 FE UMJ khususnya manajemen kelas C.
6. Seseorang yang telah membuat proses penyelesaian skripsi ini lebih berwarna.
7. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
8. Almamater yang aku banggakan Universitas Muhammdiyah Jember.

## ABSTRAK

Persaingan di dunia saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa cuci motor seperti pemilik-pemilik cuci motor di Jember. Cuci Motor Podo Seneng adalah salah satu cuci motor yang ada di Jember saat ini. Cuci Motor Podo Seneng harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Cuci Motor Podo Seneng harus membuat beberapa perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Sample dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Cuci Motor Podo Seneng dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Bussines world competition currently is more progressively tight. It is also perceived by businessmen in washing motor sector such as washing motor owners in Jember. Washing motor Podo Seneng is one of washing motor existing in Jember currently. Washing motor Podo Seneng is demanded to understand about the factors that can influence their customers satisfaction. Washing motor Podo Seneng have to make some improvement and innovation that can increasing their customers satisfaction.*

*The research aims to analyze how the influence of price, location and service quality toward customer satisfaction. Sampling method uses Purposive Sampling. Sample of trhe research is 100 Washing motor Podo Seneng customer and then an analysis is performed toward the obtained data by using data analysis quantitatively and qualitatively. Quantitatively analysis includes: validity an realibility test, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis test through t and f test, and determination coefficient analysis (R<sup>2</sup>).*

*Keyword : Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “analisis keputusan pembelian produk minyak rambut pada mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen universitas muhammadiyah jember. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. M.Naely A, M.S selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak : Ach.Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Teristimewa orang tua tersayang. Terima kasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
4. Teman-teman dan rekan atau kawanku seluruh manajemen 2012 F.E. – UMJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan 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, Mei 2016

Peneliti

Alfian Tri Setiawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Tinjauan Teori Pemasaran .....	7
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2 Harga.....	9
2.1.3 Lokasi.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
2.4 Pengembangan Penelitian .....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.1.1 Variabel Bebas .....	26

3.1.2 Variabel terikat.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2.1 Harga.....	27
3.2.2 Lokasi.....	27
3.2.3 Kualitas Layanan .....	27
3.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	28
3.3 Desain Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1 Data Primer .....	30
3.5.2 Data Sekunder .....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	31
3.8 Teknik Analisis Data .....	32
3.9 Uji Instrumen Data.....	32
3.9.1 Uji Validitas .....	32
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
3.11 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.11.1 Uji Normalitas.....	33
3.11.2 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.11.3 Uji Multikolinearitas .....	34
3.12 Uji Hipotesis .....	35
3.12.1 Uji T .....	35
3.12.2 Uji F .....	35
3.12.3 Koefisien Determinasi.....	36
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	37

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.1.2	Jumlah Karyawan .....	37
4.2.	Deskripsi Responden .....	38
4.2.1	Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Usia Responden .....	39
4.3.	Hasil Penelitian .....	40
4.3.1	Pengujian Instrumen Data.....	40
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.4	Uji Hipotesis .....	50
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	56
<b>BAB 5.</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Jasa Pencucian Motor Podo Seneng Jember.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian .....	19
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Usia .....	39
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Harga.....	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Lokasi .....	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	42
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji f.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Gambar 4.4. Hasil Uji f .....	52

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyanto, 2015, “Pengaruh Harga Dan Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Alam Indah Jember”, *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Merdeka, Malang.
- Hardiyati, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Agrowisata Kebun The Pagilaran, Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Latan H & Temalagi S, 2013. *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Alfabeta, Bandung
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Marzuki, 2005, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonis ia.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Prasetio, 2012, “Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Cabang Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Wulandari, 2013, “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Kopikita Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.

[www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html?m=1](http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html?m=1)

[www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-lokasi-definisi-tempat-dalam.html?m=1](http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-lokasi-definisi-tempat-dalam.html?m=1)

[www.teguhhadisantoso.com/6-indikator-kepuasan-konsumen-menurut-tjiptono/](http://www.teguhhadisantoso.com/6-indikator-kepuasan-konsumen-menurut-tjiptono/)



