

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Study Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh

EVI ANIFAH

NIM. E2A016055

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Evi Anifah
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016055
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Rizky Laundry Ketileng Semarang).

Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 13 Mei 2020

Dosen Pembimbing I

Drs. Triyono, MM
NIP. 195902061986031003

Dosen Pembimbing II

Setia Iriyanto, SE, M.Si
NIK. 28.6.1026.032

Kaprodi S1 Manajemen

Drs. Triyono, MM
NIP. 195902061986031003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Evi Anifah
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016055
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Rizky Laundry Ketileng Semarang).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 11 Mei 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji

1. Pembimbing 1

(Drs. Triyono, MM)
NIP. 195902061986031003

2. Pembimbing 2

(Setia Iriyanto, SE, M.Si)
NIK. 28.6.1026.032

3. Penguji 1

(Dr. Haerudin, MT)
NIDN. 0609075801

4. Penguji 2

(Nurhayati, SE, MM)
NIK. 28.6.1026.227

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.” (Al-Baqarah:216)

Jadilah seperti pohon, yang tumbuh dan berbuah lebat. Ketika dilempari batu, tapi membalasnya dengan buah (Abu Bakar RA)

Setiap orang mempunyai masa lalu nya masing – masing, tetapi setiap orang juga berhak untuk menggapai masa depan nya

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, iman, dan ikhsan yang tiada tara.
- Ibuku Jumiah, wanita nomor satu di dunia, yang tak pernah berhenti berdoa dan memberiku semangat serta dukungan
- Bapakku Ngadikin, lelaki yang tak pernah bilang capek dan tangguh
- Kakak pertama Sri Ambar Wati dan saudara kembarku Eva Latifah yang selalu mendukung, memotivasi, dan membimbing.
- Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan.
 - Teman-teman S1 Manajemen ‘16

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun Perguruan Tinggi lainnya. Semua informasi yang dimuat dalam Skripsi ini yang berasal dari penulisan lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi Skripsi ini sepenuhnya menjadi Tanggung Jawab saya sebagai penulis.

Semarang, 13 Mei 2020

Penulis



Evi Anifah

E2A016055

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul: “Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang)”. Penulisan Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Penulis menyadari bahwa alasan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan saran. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Ngadikin dan Ibu Jumiah yang telah bekerja keras, yang menjadi panutan serta memberikan doa dan dukungan.
2. Kakak Sri Ambar Wati dan saudara kembarku Eva Latifah serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
3. Prof. Dr. H. Masruki, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang.
4. Bapak Dr. Haerudin, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.
5. Bapak Drs. Triyono, MM selaku Kaprodi S1 Manajemen sekaligus dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, nasehat, saran dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak Setia Iriyanto, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberi nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ibu Nurhayati, SE., MM selaku dosen wali yang telah membimbing dari semester awal sampai akhir.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Nafisatul Fikriyah, Assyifa R.P, Lia Indriyani dan Siti Nafiah yang telah menemani dan memberi semangat terimakasih untuk kebersamaan selama ini.
10. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016 yang telah menemani selama proses perkuliahan dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis, untuk itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Semarang, 13 Mei 2020

Penulis,

Evi Anifah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	lv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	lvii
<i>ABSTRACT</i>	lxvii
KATA PENGANTAR	lvii
DAFTAR ISI.....	lix
DAFTAR TABEL.....	lxiii
DAFTAR GAMBAR	lxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	lxv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasar Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.4	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Harga (X_1).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Lokasi (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Kualitas Pelayanan (X_3).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
4.2	Metode dan Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Penelitian Lapangan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Studi Kepustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisa Kualitatif	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisa Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Instrumental Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

4.4.1	Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Pengajuan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Bidang Kerja Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pendapatan Perbulan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Frekuensi Berkunjung	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.6	Uji Asumsi Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
4.4.7	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Uji t (Uji Parsial).....	Error! Bookmark not defined.

4.6.2	Uji F (Uji Simultan)	Error! Bookmark not defined.
4.7	Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.1	Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.8.2	Pengaruh Lokasi (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.8.4	Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1	Bidang Kerja Pelanggan.....	50
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3	Pendapatan Perbulan.....	52
Tabel 4.4	Frekuensi Berkunjung.....	53
Tabel 4.5	Rincian Jumlah Pengembalian Kuesioner.....	53
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.7	Uji Validitas.....	55
Tabel 4.8	Uji Reabilitas.....	57
Tabel 4.9	Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.11	Uji Heteroskedasitas.....	62
Tabel 4.12	Analisis Linier Berganda.....	63
Tabel 4.13	Uji T.....	67
Tabel 4.14	Uji F.....	68
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1	Histogram dan Normal P-Plot.....	58
Gambar 4.2	Grafik Scatterplot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Kuesioner.....	xiv
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	xix
Lampiran 3	Hasil Oleh Data SPSS.....	xi
Lampiran4	Dokumentasi.....	viii



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan: pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rizky Laundry Ketileng Semarang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sample* yaitu dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini 97 orang dari pelanggan Rizky Laundry Ketileng Semarang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji T dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 6.157 + 0.501 X_1 + 0.183 X_2 + 0.238 X_3 + 4.723$.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ada salah satu variabel dependen yang hasilnya negatif. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar sebesar 0,220 menunjukkan bahwa 22,0 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 78,0 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine and explain: the effect of Price on Customer Satisfaction, the influence of Location on Customer Satisfaction and the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Rizky Laundry Ketileng Semarang.

The data used in this study are primary data. The sampling method used is the Non Probability Sample that is by purposive sampling. The sample in this study was 97 people from Rizky Laundry Ketileng Semarang customers and then an analysis of the data obtained using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes T test and F test, and analysis of the coefficient of determination (R²). Data that has fulfilled the validity test, reliability test and the classic assumption test are processed to produce the following regression equation: $Y = 6,157 + 0.501 X_1 + 0.183 X_2 + 0.238 X_3 + 4,723$.

The results of testing the hypothesis using the t test shows that there is one dependent variable whose results are negative. Then through the F test it can be seen that the three independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of Customer Satisfaction. Figures Adjusted R Square of 0.220 shows that 22.0 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the remaining 78.0 percent is explained by other variables not analyzed in this study.

Keywords: *Price, Location, Service Quality and Customer Satisfaction*

