

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET ADIPALA**



Oleh :

FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

NIM : 19612013040

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NAHDATUL ULAMA AL-GHAZALI

CILACAP

2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET ADIPALA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyusun Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:

FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

NIM 19612013040

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2024

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET ADIPALA**

OLEH

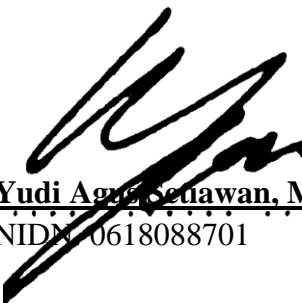
FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

NIM : 19612013040

Di setujui untuk

Ujian skripsi pada tanggal : Selasa, 9 Januari 2024

Pembimbing I



Yudi Agus Setiawan, M.M
NIDN.0618088701

Pembimbing II



Hasan Muzaki, M.M
NIDN.0625118401

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI


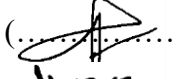

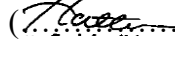
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET ADIPALA**

Oleh :

FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

NIM 19612013040

Disetujui,

- | | | |
|-----------------------------------|------------------------|---|
| 1. <u>Yudi Agus Setiawan, M.M</u> | Pembimbing I/ Penilai |  |
| NIDN. 0618088701 | | (.....) |
| 2. <u>Hasan Muzaki, M.M</u> | Pembimbing II/ Penilai |  |
| NIDN. 0625118401 | | (.....) |
| 3. <u>Suwono, M.Si</u> | Penilai |  |
| NIDN. 0630106503 | | (.....) |
| 4. <u>Hatta setiabudhi, M.AK</u> | Penilai |  |
| NIDN.0631128201 | | (.....) |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali



Suwono, S.E., M.Si

NIDN. 0630106503

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH**
 NIM : 19612013040
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Adipala

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

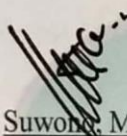
Selasa, 09 Januari 2024

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

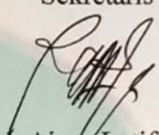
Cilacap, 09 Januari 2024

Dewan Sidang

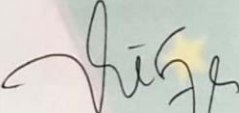
Ketua


Suwono, M.Si
 NIK. 41230714081

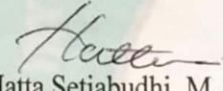
Sekretaris


Elok Ainur Latif, M.M
 NIK. 41230714161

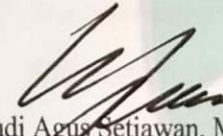
Penguji 1


Syafi'ah, M.M
 NIK. 41230714132


Penguji 2


Hatta Setiabudhi, M.Ak
 NIK. 41230714194


Pembimbing


Yudi Agus Setiawan, M.M
 NIK. 41230714112

Ass. Pembimbing


Hasan Muzaki, M.M
 NIK. 41230714050

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi


Drs. H. Suyono
 NIK. 41230714008



NOTA PEMBIMBING

Cilacap ,

Kepada Yth,

Kaprodi Manajemen

Fakultas Ekonomi UNUGHA

di Cilacap

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan

Skripsi dari saudara :

Nama : FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

NIM : 19612013040

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Indomaret Adipala

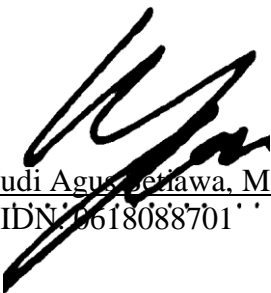
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat di ajukan ke sidang skripsi.

Bersama ini kami kirim kan skripsi tersebut semoga dapat segera di sidangkan,

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Yudi Agus Petiawa, M.M
NIDN. 0618088701

Pembimbing II



Hasan Muzaki, S.E, M.M
NIDN. 0625118401

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Ekonomi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas

Universitas Nahdlatul Ulama
Al Ghazali Cilacap
Di –Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH
NIM : 19612013040
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Adipala

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cilacap, 12 januari 2024
Konsultan



Syafi'ah, M.M
NIK. 41230714132

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fakihurrijal Ngisomul Falakh

Nim : 19612013040

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau terbukti atau dapat di buktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Cilacap, 19 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Fakihurrijal Ngisomul F

19612013040

MOTTO

“JANGAN PERNAH MENYERAH”

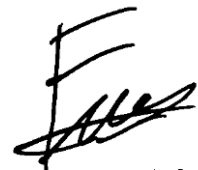
Kegagalan yang nyata ketika anda memilih menyerah tidak ada rintangan yang tidak dapat diatasi.

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kehidupan dan kesempatan untuk belajar kepada saya, dan dengan rasa syukur yang saya panjatkan, skripsi ini wujud tanggung jawab saya untuk menyelesaikan apa yang telah saya mulai, yang saya persembahkan kepada :

1. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang luar biasa
2. Kepada rekan kerja yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi
3. Untuk teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat
4. Untuk Almamaterku universitas Nahdlatul ulama al Ghazali Cilacap
5. Untuk seluruh dosen dan fakultas unugha yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

Cilacap 19 Januari 2024



Fakhurrijal Ngisomul F

19612013040

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PENGESAHAN.....	3
LEMBAR PERSETUJUAN	4
NOTA PEMBIMBING	5
NOTA KONSULTAN.....	7
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	8
MOTTO	9
PERSEMBAHAN	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR SIMBOL.....	14
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR SINGKATAN.....	17
KATA PENGANTAR.....	18
ABSTRAK.....	20
ABSTRACTION.....	21
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
B. RUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
C. TUJUAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
D. RUANG LINGKUP PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
E. MANFAAT PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
A. TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
1. DEFINISI PEMASARAN	Error! Bookmark not defined.
2. MANAJEMEN PEMASARAN.....	Error! Bookmark not defined.
3. BAURAN PEMASARAN.....	Error! Bookmark not defined.

4.	KUALITAS PELAYANAN	Error! Bookmark not defined.
5.	HARGA	Error! Bookmark not defined.
6.	LOKASI.....	Error! Bookmark not defined.
7.	KEPUASAN PELANGGAN.....	Error! Bookmark not defined.
B.	PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.	Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A.	DESAIN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
C.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Deskripsi data penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B.	Karakteristik responden	Error! Bookmark not defined.
1.	Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.	Responden Menurut Umur	Error! Bookmark not defined.
3.	Responden Menurut wilayah tempat tinggal.	Error! Bookmark not defined.
C.	Analisis data	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Hasil Uji Realiabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
6.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Determinan R.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka berfikir.....	43

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Istilah
α	: Alpha
β	: Beta

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Table 1 Data penjualan Bulan Januari sd Mei 2023	Error! Bookmark not defined.
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Timee schedule penyelesaian skripsi dari Januari 2023 sd Juni 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 <i>Penjabaran Variabel</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Wilayah.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil validitas kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil uji validitas harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil validitas kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil realibilitas kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil realibilitas harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil reabilitas lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasi Uji rabilitas kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Hasil uji normalits	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil uji multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil uji regresi linear berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil uji t.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil uji determinan R.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

STD	: jumlah rata struk transaksi per day dalam sebulan
Net sales	: jumlah penjualan sebulan
SPD	: jumlah rata rata penjualan sehari
APC	: jumlah rata rata belanja konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. KH. Nasrulloh, M.H selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. H. Suyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Yudi Agus Setiawan, M.M selaku dosen pembimbing I dan Hasan Muzaki, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dina Prasetyaningrum, S.pd. M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan yang tak terbatas waktu dari awal hingga akhir studi.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi serta untuk bekal hidup di kehidupan mendatang.
6. Ayah, Ibu, Kakak dan Adik-adik tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Cilacap, 10 Januari 2024

FAKIHURRIJAL NGISOMUL FALAKH

ABSTRAK

Saat ini, dunia bisnis dipenuhi dengan persaingan yang ketat. Hal ini ditandai dengan munculnya sejumlah pusat perbelanjaan yang populer, terutama di Adipala Jawa Tengah. Dalam hal ini, Indomaret, perusahaan retail yang bergarak, harus mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan harus melakukan perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan adalah subjek penelitian ini. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan. Dalam penelitian ini, sampelnya adalah 78 pelanggan Indomaret Adipala. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis melalui analisis koefisien determinasi (R^2), serta uji t dan F. Analisis kualitatif memberikan penjelasan dan penjelasan terhadap data yang diperoleh dari penelitian dan hasil pengolahan data. Data diproses untuk memenuhi uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik.

Dalam penelitian ini variabel "Kepuasan Pelanggan" (Y), variabel "Kualitas Pelayanan" (X1), variabel "Harga" (X2), dan variabel "Lokasi" (X3). Pengujian hipotesis dengan uji t jelas menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan uji F diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Nilai adjust R-squared sebesar 0,938 menunjukkan bahwa 93,8% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sisanya sebesar 6,2 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

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

ABSTRACTION

Nowadays, the business world is filled with intense competition. This is marked by the emergence of a number of popular shopping centers, especially in Adipala, Central Java. In this case, Indomaret, a struggling retail company, must know what affects customer satisfaction and must make improvements and innovations to increase customer satisfaction.

The effect of service quality, price, and location on customer satisfaction is the subject of this study. Purposive sampling is the sampling technique used. In this study, the sample was 78 Indomaret Adipala customers. The data obtained were then analyzed using quantitative and qualitative data analysis. Quantitative analysis includes validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing through coefficient of determination (R^2) analysis, as well as t and F tests. Qualitative analysis provides explanations and explanations of the data obtained from research and data processing results. Data is processed to fulfill validity, reliability, and classical assumption tests.

Here are the variable "Customer Satisfaction" (Y), the variable "Service Quality" (X1), the variable "Price" (X2), and the variable "Location" (X3). Hypothesis testing with the t test clearly shows that the three independent variables studied have a partially significant effect on the dependent variable customer satisfaction. Using the F test, it is known that the three independent variables studied simultaneously affect the dependent variable, namely customer satisfaction. The adjusted R-squared value of 0.938 shows that 93.8% of the customer satisfaction variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. The remaining 6.2 percent can be explained by other variables outside the three variables used in this study.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction