

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO RIZQUNA
KESUGIHAN



Oleh :

HUSNI LAELATUN NI'MAH

NIM 19612011020

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHOZALI
CILACAP

2024

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **HUSNI LAELATUN NI'MAH**
NIM : **19602011020**
Judul : **Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan**

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

Senin, 15 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, 15 Januari 2024

Dewan Sidang

Ketua

Sekretaris

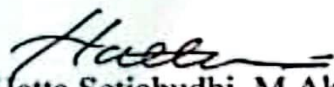


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081

Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIK. 41230714194

Penguji 1

Penguji 2



Suwono, M.Si
NIK. 41230714081

Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIK. 41230714194

Pembimbing

Ass. Pembimbing



Syafi'ah, M.M
NIK. 41230714132

Muhamad Rijal Pamungkas, M.Ec.Dev
NIK. 41230714119

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. H. Suyono
NIK. 41230714008

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO RIZQUNA
KESUGIHAN**

Oleh :

HUSNI LAELATUN NI'MAH

NIM 19612011020

Disetujui Untuk

Ujian Skripsi Pada hari/tanggal :

Pembimbing 1



Syafi'ah, M.M.
NIDN. 0017108405

Pembimbing 2



M. Rijal Pamungkas, M.Ec.Dev
NIDN. 0609038403

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi Husni Laelatun Ni'mah

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama

Al-Ghozali Cilacap

Di –

Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : HUSNI LAELATUN NI'MAH

NIM : 19612011020

Fakultas/Prodi : EKONOMI/MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO RIZQUNA KESUGIHAN.

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghozali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S1).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 14 Januari 2024

Konsultan



Suwanto

NOTA PEMBIMBING

Cilacap

Kepada Yth.

Kaprodi Manajemen

Fakultas Ekonomi UNUGHA

Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari :

Nama : Husni Laelatun Ni'mah

Nim : 19612011020

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang Munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera dimunaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pembimbing 1



Syafl'ah, M.M
NIDN. 0017108405

Pembimbing 2



M. Rijal Pamungkas, M.Ec.Dev
NIDN. 0609038403

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husni Laelatun Ni'mah

Nim : 19612011020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini Saya tulis dan bukan merupakan gagasan atau tulisan yang saya akui sebagai milik Saya, kecuali yang dinyatakan secara tertulis dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat bukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarism, Saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang Saya peroleh sehubungan dengan skripsi ini.

Cilacap, 14 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Husni Laelatun Ni'mah

NIM. 19612011020

MOTTO

Jangan hanya berterima kasih kepada Allah ketika semuanya berjalan dengan baik, terima kasih kepada-Nya bahkan ketika segala sesuatunya terasa sulit. Katakanlah “Alhamdulillah”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi'l'alamin Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan dapat terselesaikan dengan baik.

Tanpa bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs Nasrulloh, M.H. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap
2. Drs. H. Suyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap
3. Suwono, M. Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali
4. Syafi'ah S.P.,M.M selaku dosen pembimbing I dan M. Rijal Pamungkas S.E.M Ec. Dev selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan dan memitivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya sehingga dapat digunakan dalam penyusunan penelitian ini dan bekal dikehidupan yang akan dating

6. Kedua orang tua Saya Bapak Ibu, serta keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Abdul Hamid selaku Pemilik Toko Rizquna Kesugihan serta semua karyawan Toko Rizquna Kesugihan yang senantiasa membantu dalam proses penelitian ini.
8. Sahabat Saya Anggun Sururoh dan Anni Cholifatul Azizah yang telah memberikan semangat, motivasi, serta doanya.

Selain itu, penulis tidak dapat menyebutkan nama masing-masing pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian laporan penelitian ini baik membantu secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca atas segala kesalahan dalam skripsi ini dan berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Cilacap,

Penulis

Husni Laelatun Ni'mah

RINGKASAN

Husni Laelatun Ni'mah (2019), Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan dengan dosen Pembimbing 1 Ibu Syafi'ah S.P.,M.M dan Pembimbing 2 Bapak M. Rijal Pamungkas S.E.M. Ec. Dev.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan, untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang didukung dengan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden langsung. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan informasi melalui angket.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada *table coefsiens* bahwa secara parsial variabel Harga (X1) terdapat nilai sebesar yaitu $0,090 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,726 < t_{tabel} 2,002$, Lokasi (X2) sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,192 > t_{tabel} 2,002$ dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,300 > t_{tabel} 2,002$. Hasil F hitung sebesar $9,980 > F_{tabel} 3,156$ dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan secara simultan dipengaruhi oleh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan.

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

SUMMARY

Husni Laelatun Ni'mah (2019), The Influence of Price, Location and Service Quality on Customer Satisfaction at the Rizquna Kesugihan Store with Supervisor 1 Mrs. Syafi'ah S.P.,M.M and Supervisor 2 Mr. M. Rijal Pamungkas S.E.M. etc. Dev.

This research aims to determine the effect of price on customer satisfaction at the Rizquna Kesugihan Store, to determine the effect of location on customer satisfaction at the Rizquna Kesugihan Store, to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Rizquna Kesugihan Store. The research approach used is quantitative, supported by primary and secondary data. Primary data was collected by distributing questionnaires to direct respondents. Data analysis techniques start from collecting information through questionnaires.

*The results of the research conducted show that price has a negative effect on customer satisfaction, location has a positive effect on customer satisfaction, and service quality has a positive effect on customer satisfaction. This can be seen in the coefficient table that partially the Price variable (X1) has a value of $0.090 > 0.05$ and a *t* count value of $-1.726 < t_{table} 2.002$, Location (X2) of $0.002 < 0.05$ and a *t* count value of $3.192 > t_{table} 2.002$ and Service Quality (X3) is $0.025 < 0.05$ and the *t* value is $2.300 > t_{table} 2.002$. The result of *F* count is $9.980 > F_{table} 3.156$. It can be concluded that customer satisfaction is simultaneously influenced by price, location and service quality.*

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

DAFTAR ISI

NOTA KONSULTAN.....	3
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	6
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB I 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 TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel....	Error! Bookmark not defined.

1. Definisi konseptual	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Toko Rizquna Kesugihan	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Barang/Produk dan Kisaran Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Time Line	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Uji Validitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Uji Validitas Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka BerfikirError! Bookmark not defined.