

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO AURA PLASTIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen / Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri**



OLEH:

FITRIATUS SOLECHAH

NPM :19.1.02.02.0218

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

FITRIATUS SOLECHAH

NPM : 19.1.02.02.0218

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO AURA PLASTIK**

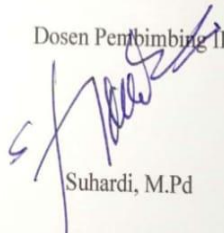
Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing I


Bambang Agus Sumantri., S.IP., M.M.

Dosen Pembimbing II


Suhardi, M.Pd

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Fitriatus Solechah
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat/tgl lahir : Kediri, 12 Juli 2000
NPM : 19.1.02.02.0218
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen

Dengan ini menyatakan sebenarnya, bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 22 Juni 2023

Fitriatus Solechah
NPM : 19.1.02.02.0218

Skripsi oleh:

FITRIATUS SOLECHAH

NPM : 19.1.02.02.0218

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOKO AURA PLASTIK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri

Pada tanggal 20 Juli 2023

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitian Penguji :

1. Ketua : Bambang Agus Sumantri., S.IP., M.M
2. Penguji I : Dr. Samari, M.M
3. Penguji II : Suhardi, M.Pd


Mengetahui
Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066001

MOTTO

”Jangan bandingkan usahamu dengan orang lain, percayalah kesuksesan pasti menantimu sampai titik kapanpun selagi kamu masih terus berusaha pasti semua akan terwujud.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Alloh Swt yang selalu memberikan rahmat serta ridho - Nya sehingga kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku bapak Sutikno dan ibu Romlah serta kakakku Fadilatul Fauziyah yang selalu memberikan support serta semangat yang tidak ada hentinya sehingga sampai dititik yang membahagiakan ini, dan kuhadiahkan karya ini kepada seseorang yang selalu ada dan menemaniku sampai saat ini serta teman - teman semua yang terlibat dalam proses ini.

Abstrak

FITRIATUS SHOLECHAH : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Aura Plastik, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata kunci : kualitas pelayanan, penetapan harga, lokasi, kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk penjualan dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha ditengah - tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, seorang pengusaha harus memberikan kepuasan pelanggannya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan, seorang pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya, faktor yang membuat konsumen merasa puas yaitu diantaranya kualitas pelayanan, harga, dan lokasi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalis dan menggunakan instrumen penelitian kuisioner dengan disebarkan kepada pelanggan toko. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 responden, menggunakan teknik nonprobability sampling, dengan menggunakan pendekatan accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif dengan menghitung rata - rata, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis. Hasil dari Uji t, kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan hasil kualitas pelayanan $0,005 < 0,05$, penetapan harga $0,001 < 0,05$, dan lokasi $0,030 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan yang ditunjukkan uji F dengan hasil $0,000 < 0,05$.

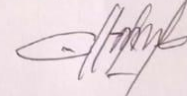
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam penyusunan proposal ini. Penyusun proposal ini merupakan bagian dari rencana peneliti guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam melaksanakan penyusunan proposal sampai tersusunnya laporan ini, khususnya kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Subagyo, M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bambang Agus Sumantri., S.IP.,M.M. dan Suhardi, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian skripsi.
5. Ayah dan ibu serta keluarga besar yang tidak hentinya memberikan dorongan dan semangat baik moral maupun spiritual.
6. Teman seperjuangan yang memberikan semangat kebersamaan.

Kediri, 22 Juni 2023



Fitriatus Solechah

NPM : 19.1.02.02.0218

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
b. Manfaat kepuasan pelanggan	9
c. Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan	10
d. Metode Pengukuran Kepuasan pelanggan	11

e.	Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.	Kualitas Pelayanan	12
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
b.	Tujuan Kualitas Pelayanan	13
c.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	13
d.	Indikator Kualitas Pelayanan	14
3.	Penetapan Harga	15
a.	Pengertian Harga	15
b.	Tujuan Penetapan Harga	15
c.	Metode Penetapan Harga	16
d.	Jenis Harga	18
e.	Faktor yang Mempengaruhi	19
f.	Indikator Harga	19
4.	Lokasi	20
a.	Pengertian Lokasi	20
b.	Tujuan Lokasi	20
c.	Macam - Macam Lokasi	21
d.	Faktor yang Mempengaruhi Lokasi	22
e.	Pemilihan Lokasi	23
f.	Indikator Lokasi	24
B.	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	24
a.	Tabel Penelitian Tedahulu	24
C.	Kerangka Berpikir	27
D.	Kerangka Konseptual	29

E. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Variabel Penelitian	32
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
a. Variabel Bebas	32
b. Variabel Terikat	33
2. Definisi Operasional Variabel	33
a. Variabel Bebas	33
1) Kualitas Pelayanan	32
2) Penetapan Harga	34
3) Lokasi	34
b. Variabel Terikat	35
1) Kepuasan pelanggan	35
B. PENDEKATAN DAN TEKNIK PENELITIAN	35
1. Pendekatan Penelitian	35
2. Teknik Penelitian	36
C. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	36
1. Tempat Penelitian	36
2. Waktu Penelitian	36
D. POPULASI DAN SAMPEL	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
E. SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA	38

1.	Sumber Data	38
a.	Jenis Data	38
1)	Data Kualitatif	37
2)	Data Kuantitatif	37
b.	Sumber Data	38
1)	Sumber Data Primer	38
2)	Sumber Data Sekunder	39
2.	Teknik Pengumpulan Data	39
a.	Angket/Kuisisioner	39
b.	Studi Kepustaakaan	39
F.	TEKNIK ANALISIS DATA	40
1.	Metode Analisis	40
2.	Uji Validitas dan Reabilitas	41
a.	Uji Validitas	41
b.	Uji Reabilitas	42
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.	Uji Asumsi Klasik	44
a.	Uji Normalitas	45
b.	Uji Multikolinearitas	45
c.	Uji Heteroskedastisitas	46
5.	Uji Hipotesis	47
a.	Koefisien Determinasi	48
b.	Uji Signifikansi Silmultan	48
c.	Uji Signifikan Parameter Individual	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
1. Sejarah Dan Profil Perusahaan	51
2. Struktur Organisasi	52
B. Gambaran Umum Responden	54
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	55
C. Deskripsi Data Variabel	55
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	55
2. Deskripsi Variabel Penetapan Harga	57
3. Deskripsi Variabel Lokasi	59
4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	60
D. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolinieritas	62
3. Uji Heterokedasitiritas	63
E. Analisis Regresi Berganda	63
F. Uji Hipotesis	65
1. Uji t	65
2. Uji F	67
G. Uji Koefisien Determinasi	68
H. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
1. Kesimpulan	72

2. Implikasi 72

3. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN.....

BAB I

PENAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis perdagangan kini semakin dinamis diantaranya adalah toko, toko adalah suatu tempat terjadinya kegiatan transaksi jual - beli dengan berbagai jenis barang atau barang tertentu saja, dimana toko adalah tempat sasaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan berbelanja. Seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk penjualan dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha dagangnya ditengah - tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, seorang pemilik toko harus memberikan kepuasan pelanggan untuk para konsumennya. Menurut (Widjaja, 2016) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya berpindah ke produk atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa

pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai atau dicoba.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan, seorang pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya, faktor yang membuat konsumen merasa puas yaitu diantaranya kualitas pelayanan, harga, dan lokasi. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi toko untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam persaingan pasar, perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. (Situmeang, 2017)

Kualitas pelayanan, (Tjiptono 2014), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan melalui pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Selain itu, (Irawan, 2014), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jadi dapat diartikan pada dasarnya kualitas pelayanan berfokus pada terpenuhinya kebutuhan para pelanggan yang dapat dirasakan oleh pelanggan itu sendiri serta dapat membandingkan kenyataan dengan yang diharapkan para pelanggan pada pelayanan yang didapat dari tempat membeli. Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian dari Bambang dan Ervira (2020) bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Bu Eko Kediri. Hal ini tentu saja juga diterapkan di Toko Aura Plastik.

Selain kualitas pelayanan adapun harga yang dicari oleh pembeli dimana harga dapat menjadi peran dalam keputusan pembeli dan rasa puas terhadap produk atau jasa yang digunakan, harga memiliki kecenderungan berubah -

ubah tergantung pada pemilik usaha, sehingga harga tersebut dapat dikatakan relatif karena bisa berubah - ubah. Pemilik usaha juga harus memperhatikan harga yang ada pada para pesaingnya, agar harga yang dibuat nantinya tidak terlalu memberatkan konsumen yang membeli. Harga memiliki makna sebagai sejumlah uang yang ditanggungkan atas suatu produk yang dijual dan jasa kepada konsumen karena telah memiliki atau membeli produk atau jasa yang diperjual belikan (Kotler, 2012). Hal ini sesuai pada penelitian yang dilakukan oleh Sugita, dkk (2017) menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tentu saja juga diterapkan di Toko Aura Plastik.

Hal lain yang dapat diperhatikan adalah tempat atau lokasi yang dipakai untuk menyampaikan produk. Dalam usaha bisnis yang dibuka, diharapkan memiliki lokasi yang strategis agar nantinya dapat menjadi pendukung tumbuhnya usaha bisnis tersebut. Menurut Rusdiana (2014), lokasi adalah tempat bisnis dijalankan pada tempat yang sesuai untuk menghasilkan keuntungan maksimal. Menurut I.W Sastrawan (2015) Ketepatan pemilihan

lokasi merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka bisnisnya. Hal ini terjadi karena pemilihan lokasi yang tepat sering kali menentukan tingkat penjualan suatu usaha. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja. Penelitian ini diperkuat juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Firdiyansyah (2017), menunjukkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Serta diperkuat oleh penelitian D. Chrisando dan B.A sumantri (2021) mengatakan bahwa lokasi memiliki efek signifikan terhadap kepuasan konsumen dan memiliki peran dalam menentukan besar kecilnya kepuasan konsumen. Oleh sebab itu lokasi yang diberikan oleh Toko Aura Plastik terdapatkan lokasi yang strategis karena berada pada pinggir jalan raya.

Seperti toko Aura Plastik yang telah berdiri selama 19 tahun ini, disini pihak pemilik sering mengalami pasang surut akibat dari permasalahan yang sering terjadi yang dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Langkah

dalam memperkenalkan produk yang dijualnya tentu pemilik toko memiliki cara yaitu menciptakan kepuasan pelanggan pada konsumen serta memberikan pelayanan serta harga yang terjangkau. Tujuan memberikan harga terjangkau yaitu untuk menarik pelanggan agar tetap menjadi pelanggan tetap di Toko Aura Plastik. Toko Aura Plastik dirintis sejak tahun 2003, awal mula yang berdiri dari toko kecil yang berlokasi didalam pasar tradisional yang terletak di Desa Pagu dan sekarang sudah memiliki 1 cabang yang terletak dipinggir jalan raya dan masih beroperasi sampai saat ini serta memiliki pelanggan yang banyak, akan tetapi karena persoalan diatas peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian pada Toko Aura Plastik karena merasa bahwa Toko Aura Plastik untuk saat ini perlu adanya perbaikan dalam hal pemberian kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi yang diberikan kepada para pelanggan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti ingin membuktikan bahwa kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari ulasan permasalahan diatas, penulis berkeinginan mencari jawaban atas permasalahan faktor internal dengan mengadakan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENETAPAN HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AURA PLASTIK”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi penurunan jumlah konsumen karena dipengaruhi oleh kurangnya kualitas pelayanan terhadap konsumen.
2. Mengidentifikasi penetapan harga jual yang belum optimal.
3. Mengidentifikasi akses lokasi yang belum memadai.

C. Pembatasan Masalah

Kegiatan penelitian ini hanya sebatas mencari hubungan antara pengaruh kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dengan beberapa variabel independen antara lain kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial?
2. Apakah penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial?
4. Apakah kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara simultan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan antara kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penetapan harga antara kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi antara kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara parsial.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik secara simultan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Toko

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemilik toko dalam meningkatkan rasa kepuasan pelanggan terhadap toko.

2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi pihak lain, yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian di masa yang akan datang khususnya pada bidang terkait.

3. Bagi Penulis

Diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja, bisnis dengan konsentrasi pemasaran khususnya dengan adanya fenomena terkait.