

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MOM MILK PABELAN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

FAIZ RAIS

B 100 100 131

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MOM MILK PABELAN.**

Yang ditulis oleh :

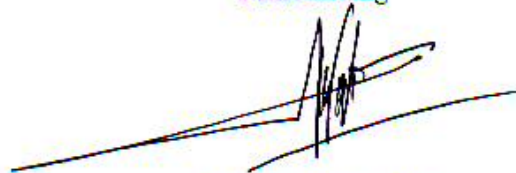
FAIZ RAIS

B 100 100 131

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

Pembimbing



(Drs. M. Nasir, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Timur Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FAIZ RAIS**

NIRM : **10.6.106.0201416.5000131**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN**

HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2014

Yang membuat pernyataan


(FAIZ RAIS)

MOTTO

"Dan jika kamu membalas, maka balaslah dengan (balasan) yang sama dengan siksaan yang ditimpakan kepadamu. Tetapi jika kamu bersabar, sesungguhnya itulah yang lebih baik bagi orang yang bersabar"

(QS. An-Nahl: 126)

"Hidup adalah soal keberanian, menghadapi yang tanda tanya. Tanpa kita mengerti, tanpa kita bisa menawar. Terimalah dan hadapilah"

(Soe Hok Gie)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- *Ibu dan Ayahku tercinta*
- *Adikku tersayang*
- *Keluarga besarku yang kusayangi*
- *Semua sahabat dan teman yang sering berbagi pengalaman*

Almamaterku FEB UMS

ABSTRAKSI

Ketatnya persaingan di dunia bisnis, juga dialami oleh para pelaku bisnis di bidang kuliner. Salah satunya kedai susu Mom Milk yang berlokasi di Jl. Menco Raya No. 36E, Pabelan. Mom Milk harus mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Mom Milk juga harus membuat inovasi baru yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh lokasi, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling Method*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen dari kedai susu Mom Milk yang kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh.

Hasil dari hipotesis menggunakan uji t menyatakan bahwa variabel lokasi, pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian menggunakan uji f menyatakan bahwa secara simultan variabel lokasi, pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,331 menunjukkan bahwa 33,1% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel lokasi, pelayanan dan harga, sementara sisanya sebesar 66,9% dijelaskan faktor lain.

Kata kunci : Lokasi, Pelayanan, Harga dan Kepuasan konsumen.

Surakarta, Juli 2014

Pembimbing

(Drs. M. Nasir, MM)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MOM MILK PABELAN”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Nasir, MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

4. Bapak Drs. M. Nasir, MM. selaku pembimbing akademik yang selama ini memberi arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala dedikasinya selama ini.
6. Ibu dan Bapak, terimakasih untuk perjuangannya dalam mendidik anak-anakmu, serta do'a dan dukungan kalian penuh ikhlas.
7. Mas Aski selaku Supervisor Mom Milk yang sudah bersedia memberi ijin untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 jurusan manajemen, terima kasih untuk kebersamaan kita selama menempuh pendidikan dikampus ini.
9. Teman bermain yang sering menciptakan tawa dan tanpa mereka sadar menumbuhkan semangat untuk penulisan ini. Terima kasih.
10. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesionernya.
11. Semua pihak yang telah ikut mendoakan dan membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis hanya bisa berdo'a semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun.

penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2014

Penulis

FAIZ RAIS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Pemasaran	7

2. Lokasi	8
3. Pelayanan	12
4. Harga	14
5. Kepuasan Konsumen	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Kerangka Pemikiran	20
B. Jenis Penelitian	20
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Metode Pengumpulan Data	21
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
F. Metode Analisis Data	24
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	28
A. Deskripsi Obyek Penelitian	28
B. Analisis Data	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	31
3. Uji Asumsi Klasik	32
4. Analisis Regresi Linear Berganda	33
5. Uji Hipotesis	34
C. Pembahasan	39

BAB V PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Keterbatasan Penelitian	42
C. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rangkuman Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabelitas	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Skema Kerangka Konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Analisis Data