

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS SHAKE-SHAKE AEON SENTUL)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SITI SUNIAWATI
NIM: 2411807217**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS SHAKE-SHAKE AEON SENTUL)**

Oleh:

Nama : SITI SUNIAWATI
NIM : 2411807217
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 3 Juni 2022

Dosen Pembimbing,

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS SHAKE-SKAHE AEON SENTUL)**

Oleh:

Nama : SITI SUNIAWATI
NIM : 2411807217
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2022
Waktu : 08.20– 09.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Altatit Dianawati, S.Si., MM ()
Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd.,SH.,MH (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Suniawati
NIM : 2411807217
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271015403980001
Alamat : Kp.Cibedug Tengah RT/RW 004/004, Kelurahan Desa Nagrak,
Kecamatan sukaraja, Kabupaten Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Shake-Shake Aeon Sentul) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 10 Agustus 2022



SITI SUNIAWATI

ABSTRAK

SITI SUNIAWATI. NIM 24111807217. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Shake-Shake Aeon sentul).

Seiring dengan perkembangan bisnis dalam bidang industri makanan yang saat ini sedang tren, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan baik skala besar maupun kecil mulai banyak bermunculan. Adapun permasalahan yang dihadapi seperti kualitas produk yang tidak tahan lama, ketidak sigapan dalam melayani, promosi yang dilakukan dalam waktu tertentu saja, harga yang tidak sesuai dengan kualitas produk, dan lokasi yang tidak mudah dijangkau.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Shake Shake Aeon sentul. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kusioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *propability sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dengan hasil uji regresi menunjukkan bahwa 46,40% faktor-faktor kepuasan konsumen Shake Shake Aeon sentul dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, harga, dan lokasi sedangkan sisanya 53,60% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan ujiF menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shake Shake Aeon sentul dengan hasil analisis $F_{hitung} = (18,137) > F_{tabel} = (2,311)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel kualitas produk hasil analisis $t_{hitung} (2,993)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil $t_{hitung} (0,664)$, promosi $(0,441)$, harga $(0,743)$, lokasi $(1,655)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen shake Shake Aeon sentul. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Shake Shake Aeon sentul adalah kualitas produk.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, harga, lokasi, kepuasan konsumen

ABSTRACT

SITI SUNIAWATI. NIM 2411807117. *The Influence of Product Quality, Service Quality, Promotion, price, and location on consumer satisfaction (Case Study of Shake Shake Aeon sentul).*

Along with the development of business in the field of food industry which is currently a trend, the companies engaged in the food industry both large and small scale muali many emerging. The problems faced such as product quality that is not durable, not alacrity in serving, promotions carried out within a certain time, the price is not in accordance with the quality of the product, and the location is not easy to reach.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Product Quality, Service Quality, Promotion, price, and location on consumer satisfaction Shake Shake Aeon sentul. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using the questionnaire. The data analysis Model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by means of propability sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

With the regression test results showed that 46.40% of consumer satisfaction factors Shake Shake Aeon sentul explained by product quality, service quality, promotion, price, and location while the remaining 53,60% explained by other factors that are not examined in this study. While ujiF shows that the independent variables consisting of product quality, service quality, promotion, price, and location simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction Shake Shake Aeon sentul with the analysis results $F_{count} = (18.137) > F_{table} = (2.311)$. T test results showed variable product quality analysis results $t_{hitung} (2.993)$ where $t_{table} (1.985)$ then partially these variables significantly affect consumer satisfaction while the variable quality of Service showed results $t_{hitung} (0.664)$, promotion (0.441), price (0.743), location (1.655) where $t_{table} (1.985)$ then partially these variables do not significantly affect consumer satisfaction shake Shake Aeon sentul can be explained that the most dominant is product quality.

Keywords: product quality, service quality, promotion, price, location, consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Shake-Shake Aeon Sentul)”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE.,MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibunda Hindun tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Hilma Mawadah sahabat tercinta, yang telah menjadi *support system* terbaik selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Ibu Nerti selaku Pimpinan PT. Kirana Cipta Rasa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Shake Shake Aeon Sentul
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 10 Agustus 2022

Penulis,



SITI SUNIAWATI

NIM: 2411807217

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Kualitas Produk	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Kualitas promosi.....	14
2.1.4. Kualitas Harga	18
2.1.5. kualitas Lokasi	19
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Berpikir	28
2.4. Hipotesis	31
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Definisi Operasional Variabel	36
3.5.1. Variabel Bebas	36
3.5.2. Variabel Terikat	38
3.6. Teknik Analisis Data	40

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	41
3.6.2. Persamaan Regresi	42
3.6.3. Uji Kualitas Data	43
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	45
3.6.5. Uji Hipotesis	47
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	51
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2. Karakteristik Responden	51
4.1.3. Tanggapan Responden	52
1. Kualitas Produk (X_1)	53
2. Kualitas Pelayanan (X_2)	55
3. Promosi (X_3)	56
4. Harga (X_4)	58
5. Lokasi (X_5)	58
6. Kepuasan Konsumen(Y)	60
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	64
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolinieritas	66
3. Uji Heteroskedastisitas	67
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	68
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	68
2. Hasil Uji F (Simultan)	69
3. Koefisien Determinasi	70
4. Hasil Uji t (Parsial)	70
5. Pengaruh Dominan	71
4.2. Pembahasan	72
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	33
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.3. Skala dan Angka Penafsiran	41
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas produk	53
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Promosi	56
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Harga	57
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Lokasi	59
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	63
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	64
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	64
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas kolmogorov	65
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolonieritas (<i>Tolerance</i> & VIF)	67
Tabel 4.17. Hasil Uji Regresi Berganda	68
Tabel 4.18. Hasil Uji F (Uji Simultan)	70
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.20. Hasil Uji t (Uji Parsial)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Customer Statisfaction</i> model	22
Gambar 2.2. Konsekuensi kepuasan konsumen	23
Gambar 2.3. Kerangka berfikir	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	50
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	79
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	83
Lampiran 3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	84
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	90
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	93
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	94
Lampiran 7. Tabel F.....	95
Lampiran 8. Tabel t	96