

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO GROSIR NAZWA BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh

**NENENG SULISTIAWATI
NIM: 2411807011**



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



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO GROSIR
NAZWA BOGOR**

Oleh

Nama : Neneng Sulistiawati
NIM : 2411807011
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Hanantyo Dewanto, SP., 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 HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO GROSIR
NAZWA BOGOR**

Oleh:

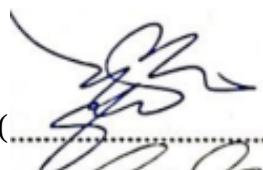
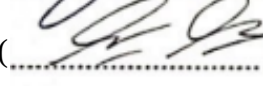
Nama : Neneng Sulistiawati
NIM : 2411807011
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S, Si., SE., MM ()
Anggota 1 : Ricky Rizkie, SE., MM ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si. MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NENENG SULISTIAWATI
NIM : 2411807011
Jurusan : Manajemen
No. KTP : 320124651290003
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 25 Desember 1998
Alamat : Kp. Bitung Tengah RT. 01 RW. 04, Desa Bitungsari,
Kec. Ciawi - Kab. Bogor 16720

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Nazwa Bogor 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, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, 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, 15 Agustus 2022

NENENG SULISTIAWATI

ABSTRAK

NENENG SULISTIAWATI, NIM 2411807011, Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Grosir Nazwa Bogor.

Pada era bisnis saat ini, persaingan usaha di bidang perdagangan barang (retail) terasa semakin ketat. Kebutuhan akan ketersediaan barang-barang kebutuhan sehari-hari semakin meningkat seiring dengan jumlah permintaan akan pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang ada di masyarakat yang selalu meningkat setiap waktunya. Kegiatan penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan harapan dapat mencapai keuntungan yang optimal, yang dapat tercapai apabila penjualan dapat dilaksanakan seperti apa yang telah direncanakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Grosir Nazwa Bogor. Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian penjelasan dengan metode penelitian berupa pengumpulan data dengan mempergunakan kuesioner. Model analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel mempergunakan teknik *non-probability sampling* dan teknik pengambilan sampel berupa *sampling insidental*. Adapun sampel berjumlah 97 responden, dengan mempergunakan regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 49,8% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga, lokasi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (32,718) > F_{tabel} (2,703)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (7,759)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,531)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Grosir Nazwa Bogor. Adapun variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Grosir Nazwa Bogor dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (-1,540)$. Variabel yang dominan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Grosir Nazwa Bogor adalah harga.

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

ABSTRACT

NENENG SULISTIAWATI, NIM 2411807011, *The Effect of Price, Location, and Service Quality on Customer Satisfaction at Toko Grosir Nazwa Bogor.*

At the business era, the trade business competition is getting tough. The need for the availability of goods for daily needs is increasing along with the number of requests for the fulfillment of daily needs that exist in society which is always increasing every time. Sales activities carried out by business actors aim to provide satisfaction to consumers, with the hope of achieving optimal profits, which can be achieved if sales can be carried out as planned.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of price, location and service quality on customers at Toko Grosir Nazwa Bogor. This research used an explanatory research with research methods in the form of data collection with questionnaires. The data analysis model is multiple linear regression analysis. The sampling technique was non-probability sampling and the sampling technique was incidental sampling. The sample is about 97 respondents.

The results of the regression test show that 49.8% of customer satisfaction factors can be explained by price, service quality, while the remaining 50.2% is influenced by another variables that not included in this study. The F_{hitung} shows that price, location and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction simultaneously, the value of $F_{hitung}(32.718) > F_{tabel} (2.703)$. The results of the t-test shows that the price variable is (7.759) and the location variable is (4531) where the value of $t_{tabel} (1.985)$. It means that the price and the location variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at Toko Grosir Nazwa Bogor. The service quality variable has no positive and significant effect on customer satisfaction at Toko Grosir Nazwa Bogor with an analysis value of $t_{hitung}(-1,540)$. Price is the dominant variable affecting customer satisfaction at Toko Grosir Nazwa Bogor.

Keywords: *price, location, service quality, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan kasih- Nya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Nazwa Bogor** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Judul tersebut dipilih karena penulis melihat fenomena masyarakat yang saat ini cenderung untuk memenuhi kepuasan pribadi dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Oleh sebab penulis berpendapat perlu ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

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.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun Skripsi dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan dan membagi ilmunya.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Teman-teman angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

8. Bapak H. Yana selaku pemilik Toko Grosir Nazwa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ibunda Ratnasih dan Ayahanda Jumri (Alm) tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
10. 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 memerlukan banyak penyempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Dengan harapan di masa 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, 15 Agustus 2022

Penulis

Neneng Sulistiawati
NIM: 2411807011

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Harga	8
2.1.2 Lokasi	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis	29
2.5	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.1 Variabel Bebas.....	33
3.5.2 Variabel Terikat	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	37
3.6.2 Persamaan Regresi.....	39

3.6.3 Uji Kualitas Data	40
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.5 Uji Hipotesis	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2 Karakteristik Responden	45
4.1.3 Tanggapan Responden	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	57
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	63
4.2 Pembahasan.....	67
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Toko Grosir Perbandingan Jarak	3
Tabel 1.2	Komplain Pelanggan Toko Grosir Nazwa	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	30
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	46
Tabel 4.2	Tanggapan Responden atas Variabel Harga.....	48
Tabel 4.3	Tanggapan Responden atas Variabel Lokasi	50
Tabel 4.4	Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.5	Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikoleniaritas (Tolerance dan VIF)	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Glesjer pada Uji Heterokedastisitas	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji F	65
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.16	Hasil Uji t (Parsial)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	61
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Pendekatan Grafik	63