

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS BARANG DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJUALAN
BERAS TOKO SEMBAKO MADURA JONI
DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

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

Oleh:

ILHAM

NIM: 241.18.06970



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI
ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS BARANG DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJUALAN
BERAS TOKO SEMBAKO MADURA JONI
DI KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : ILHAM
NIM : 241.80.6970
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



Rizal Bakti SE, MM

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S. Si., MM.

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS BARANG DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJUALAN
BERAS TOKO SEMBAKO MADURA JONI
DI KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : ILHAM
NIM : 241.80.6970
Program Studi : Manajemen

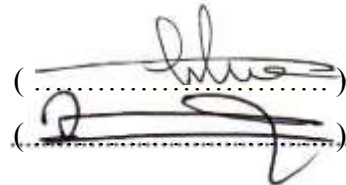
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Agustus 2022
Waktu : 08.00 – 09.20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Yuliawan, SE, M.Si
Anggota : Mei Iswandi, SE, MM



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ILHAM

Nim : 2411806970

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP : 3275100904990007

Alamat : Jl. Nilam II Kranggan Kulon RT 03/10 Desa Jatiraden Kec.
Jatisampurna

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Lokasi, Kualitas Barang dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penjualan Beras Toko Sembako Madura Joni di Kota BEkasi 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 rasa penuh 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, 09 Agustus 2022

ILHAM
2411807240

ILHAM. NIM 241806970. PENGARUH LOKASI, KUALITAS BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENJUALAN BERAS PADA TOKO SEMBAKO MADURA JONI

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha saat ini berjalan dengan sangat pesat, kebutuhan dan keinginan konsumen selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman, sehingga mempengaruhi sistem pola konsumsi masyarakat. Perkembangan dari tahun ke tahun ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang termasuk dalam bidang toko sembako. Melihat hal tersebut perusahaan atau pelaku usaha dituntut mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen seperti dalam hal pelayanan. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin dinamis, manusia dituntut lebih cepat dan inovatif agar tidak kalah dengan pesaingnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas barang, dan harga terhadap kepuasan pelanggan penjualan beras Toko Sembako Madura Joni. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Toko Sembako Madura Joni dengan sampel sebanyak 96 Orang. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda,

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel lokasi, kualitas barang dan harga memberikan kontribusi sebesar 88.4% mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Toko Sembako Madura Joni dan sisanya sebesar 11.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial bahwa variabel harga, kualitas barang dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sembako Madura Joni.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Barang, Harga, Kepuasan Pelanggan

ILHAM. NIM 241806970. THE INFLUENCE OF LOCATION, QUALITY OF GOODS AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION OF RICE SALES AT TOKO SEMBAKO MADURA JONI

ABSTRACT

The era of globalization has made significant changes, the development of the times, the faster the development of humans who want to go to modern times and keep up with the times. No exception with human resources (HR).

The purpose of this study was to determine the effect of the payroll system, overtime pay and financial incentives on employee performance at CV. Dua Elang Makmur. The population in this study were employees at CV. Two Prosperous Eagles with a sample of 40 people. The research method in this study uses Multiple Linear Regression Analysis,

The results of the study based on the results of the coefficient of determination showed that the variables of the payroll system, overtime pay and financial incentives contributed 85.4% to affect the performance of employees at CV. Dua Elang Makmur and the remaining 14.6% are influenced by other variables not examined in this study. Based on the results of partial hypothesis testing that the payroll system variable has no effect on employee performance, while overtime pay and financial incentives have a positive and significant effect on employee performance at CV. Dua Elang Makmur.

Keyword : Paymen System, Overtime Wages, Financial Incentive, Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, taufiq serta hidayahnya, sholawat dan salam juga peneliti haturkan kepada Nabi besar Muhamaad SAW dengan harapan mendapat syafaatnya di hari akhir kelak.

Penelitian dengan judul Pengaruh Lokasi, Kualitas Barang dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penjualan Beras Toko Sembako Madura Joni di Kota Bekasi ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian diberbagai retail khususnya dalam pembelian sembako dan melihat setiap pelanggan pasti mengharapkan kepuasan disetiap pembeliannya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi hal tersebut guna terciptanya kepuasan dan hubungan baik antara pelaku usaha dan pelanggannya.

Dalam proses penulisannya, tentu 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. Bapak Prof. Dr. Gambir Melati Hatta, SH. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik .
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun proposal skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu

persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis .

6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah bekerja sama dengan penuh antusias dan dedikasi selama mengikuti perkuliahan.
8. Terima kasih kepada orang tua dan keluarga peneliti yang tercinta dimana yang selalu memberikan semangat ketika peneliti merasa lelah dan memberikan doa sehingga kegiatan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Bapak Joni selaku pemilik Toko Sembako yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan dan membutuhkan penyempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari para pembaca, guna menjadi alat evaluasi bagi peneliti di masa yang akan datang. Akhir kata, peneliti mengucapkan syukur dan terima kasih, semoga kita selalu diberikan kesuksesan.

Depok, 09 Agustus 2022

Peneliti

ILHAM

NIM : 241.18.0697

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kualitas Produk (barang)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Definisi Opersional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Variable Bebas (<i>Independent Variabel</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Variabel Terkait (<i>Dependent variabel</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Uji Kualitas Data	26
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Persamaan regresi	29
3.6.5. Uji Hipotesis	29
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.2. Karakteristik Responden.....	34
4.1.3. Tanggapan Responden.....	37
1. Lokasi (X_1)	37
2. Kualitas Barang (X_2)	39
3. Harga (X_3).....	41
4. Kepuasan Pelanggan (Y)	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	51
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	52
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	52
2. Hasil Uji F (Simultan)	53
3. Koefisien Determinasi (R^2)	54
4. Hasil Uji t (Parsial)	54

4.2. Pembahasan	55
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran	58
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	19
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.3. Angka Penafsian	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Barang	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	41
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Barang	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Toleransi dan VIF)	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Glesjer	51
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Berganda.....	52
Tabel 4.16. Hasil Uji F (Simultan).....	53
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)	53
Tabel 4.18. Hasil Uji t (Parsial)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penjualan Beras	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	49
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedasitas Scatterplot.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	61
Lampiran 2. Kuesioner.....	62
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	68
Lampiran 4. Output SPSS	70
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 6. Riwayat Hidup.....	77
Lampiran 7. Tabel F dan t.....	78