

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA OUTLET ARIS FERGUSON BARBERSHOP BEKASI.**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Yogi Hardi Prastowo
NIM : 43114310057

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2019**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yogi Hardi Prastowo

Nim : 43114310057

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi 23 Juli 2010

METERAI
TEMPEL

E046AAKF803912297

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Yogi Hardi Prastowo

NIM : 43114310057

UNIVERSI
MERCU BUANA

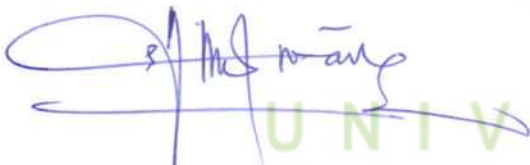
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yogi Hardi Prastowo
NIM : 43114310057
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Outlet Aris Ferguson
Berbershop Bekasi
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Supriyatno, S.Sos, MM

Tanggal:



Dra Yanti Murni, MM

Tanggal:

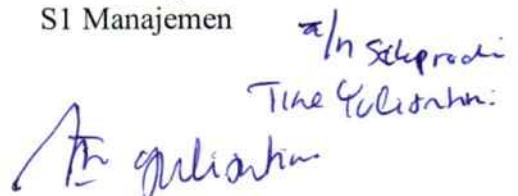
Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si., CA., CIPSAS.,

Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



a/n Sekprodi
Tine Yuliantri

DUDI PERMANA, Ph.D

Tanggal: 19-08-2019

ABSTRACT

This study was to determine the effect of service quality, price, and location on consumer satisfaction at the Aris Ferguson Barbershop Bekasi outlet. The object of this study is the customer with a sample size of 100 respondents. This research uses a quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis tests. The results of this study indicate that the service quality, price, and location have a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced from the results of multiple linear analysis test which shows the significant value of the variables that support the hypothesis. therefore, the results of this study state that there is an influence of service quality, price, and location on consumer satisfaction at Aris Ferguson Barbershop Bekasi outlets.

Keywords: Service Quality, Price, and Location Against Consumer Satisfaction.

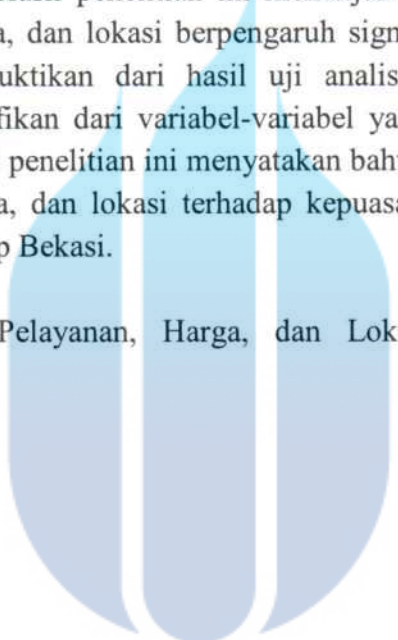


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada outlet Aris Ferguson Barbershop Bekasi. Objek penelitian ini adalah pelanggan dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variabel-variabel yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada outlet Aris Ferguson Barbershop Bekasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen”. Proposal ini merupakan syarat untuk mengajukan Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Supriyatno, S.Sos., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Orang tua saya dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan saya semangat dan inspirasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercubuana.

3. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Juli 2019



Yogi Hardi Prastowo
NIM : 43114310057

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	8
1. Kepuasan Konsumen	8
a. Definisi Kepuasan Konsumen	8
b. Jenis Kepuasan Konsumen	9
c. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	9
d. Dimensi & indikator Kepuasan Konsumen	11
2. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Jenis Pelayanan	13
c. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan	14
d. Dimensi & Indikator Pelayanan	14
3. Harga	16
a. Pengertian Harga	16
b. Jenis Harga	17

a. Pengertian Lokasi	18
b. Jenis Lokasi	18
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lokasi	19
d. Dimensi & Indikator Lokasi	19
5. Penelitian Terdahulu	20
B. Rerangka Konseptual	23
C. Pengembangan Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Definisi dan Operasional Variabel	26
1. Definisi Variabel	27
2. Operasional Variabel	28
D. Pengukuran Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi Penelitian	32
2. Sampel & Teknik Sampling	32
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis	36
1. Statistik Deskriptif	36
2. Uji Kualitas Data	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Multikolinearitas	40
c. Uji Heteroskedastisitas	40
4. Uji Kesesuaian Model	40
a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	40
b. Uji Signifikansi-F (Anova)	41

5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41
6. Uji Hipotesis (t Statistik)	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Tempat Dan Waktu Penelitian	42
2. Karakteristik Profil Responden.....	45
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
C. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Hasil Uji Normalitas	54
2. Hasil Uji Multikolinieritas	55
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	56
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
2. Hasil Uji F Anova.....	56
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	57
G. Hasil Uji Hipotesis	57
H. Pembahasan Hasil Penelitian	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59