

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN
STORE KOTA METRO**

SKRIPSI



OLEH

ALDI ATHORIQ

NPM. 17610003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN
STORE KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen

Oleh :

**ALDI ATHORIQ
NPM.17610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Aldi AthorIQ. 2022. Pengaruh Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E.,M.M, (2) Nani Septiana, S.E.,M.M.

Kata Kunci: Harga, Promosi, Lokasi, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Skripsi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan observasi. Pengujian persyaratan analisis untuk regresi menggunakan uji normalitas, analisis linier berganda dan uji linieritas dengan perhitungan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Harga, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Chandra Departemen Store Kota Metro. Selanjutnya dari uji persamaan regresi linier berganda variabel harga, promosi dan lokasi memberikan kontribusi positif.

ABSTRACT

Aldi Athoriq. 2022. Effect of Price, Promotion and Location on Consumer Satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Thesis. Management Studies Program. Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (1) H. Suwanto, S.E.,M.M, (2) Nani Septiana, S.E.,M.M.

Keywords: Price, Promotion, Location, Consumer Satisfaction

This study aims to determine the effect of price, promotion and location on consumer satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Thesis. The type of research used in this research is quantitative research. The population used in this study are consumers at Chandra Department Store Metro City. Data collection techniques used are questionnaires and observation. Testing the analysis requirements for regression using normality test, multiple linear analysis and linearity test with calculations using the SPSS 20.0 for windows program.

The results showed that the price had a significant effect on consumer satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Promotion has a significant effect on consumer satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Location has a significant effect on customer satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Price, promotion and location have a significant effect on customer satisfaction at Chandra Department Store Metro City. Furthermore, from the multiple linear regression equation test, the variables of price, promotion and location made a positive contribution

HALAMAN PENGESAHAN


SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN
STORE KOTA METRO**

ALDI ATHORIQ
NPM.17610003

Telah disetujui oleh

Pembimbing I



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Mengetahui
Kaprodik Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN
STORE KOTA METRO**

ALDI ATHORIQ

NPM.17610003

Telah Diuji Dinyatakan Lulus

Hari : Selasa

Tanggal : 6 september 2022

Tempat Ujian : Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis

H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0225046502




Ketua Penguji

Nani Septiana, S.E., M.M
NIDN. 0219068702

Sekretaris

H. Suryadi, S.E., M.M
NIDN. 0229115901



Penguji Utama





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 3294/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ALDI ATHORIQ
NPM : 17610003
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN
STORE KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 27 September 2022
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Jl. Hajar Dewantara No.116
Gugurmujo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jember, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALDI ATHORIQ

NPM : 17610003


Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Chandra Departemen Store Kota Metro" adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

Metro, 13 Juni 2022


ALDI ATHORIQ
NPM.17610003



MOTTO

*Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang bisa anda
gunakan untuk mengubah dunia*

Nelson Mandela

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak dan ibunda yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Keluarga besarku yang selama ini selalu memberi dukungan penuh semangat, terimakasih atas segalanya.
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-Nya, serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CHANDRA DEPARTEMEN STORE KOTA METRO”**. Penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulisan proposal ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, nasihat, saran dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Ratmono, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Febriyanto, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak Suwanto, S.E.,M.M., selaku Pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
6. Ibu Nani Septiana, S.E.,M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
10. Almater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran demi perbaikan proposal ini sangat diharapkan dan dapat diterima dengan baik serta akhirnya proposal ini kiranya dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Metro, 13 Juni 2021

Peneliti,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a circle with several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

ALDINATHORIQ
NPM. 17610003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PLAGIARISME	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Kajian Literatur	10
1. Pemasaran	10
a. Pengertian Pemasaran.....	10
b. Tujuan Pemasaran	11

c. Strategi Pemasaran.....	12
d. Bauran Pemasaran.....	17
e. Segmentasi Pasar	19
2. Harga.....	20
a. Pengertian Harga	20
b. Komponen Harga	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Harga	23
3. Promosi	25
a. Pengertian Promosi.....	25
b. Tujuan Promosi	26
c. Bentuk-bentuk Promosi.....	28
4. Lokasi	31
5. Kepuasan Konsumen.....	33
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	33
b. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	35
c. Atribut Kepuasan Konsumen	35
d. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	36
B. Penelitian Relevan	38
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	44
B. Tahapan Penelitian	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
C. Definisi Operasional Variabel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Kualitas Data.....	46
2. Uji Normalitas	47
3. Uji hipotesis	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
2. Visi dan Misi Perusahaan	55

B. Hasil Penelitian	55
1. Pengujian Persyaratan Analisis	55
a. Uji Validitas.....	55
b. Uji Reliabilitas.....	63
2. Pengujian Persyaratan Analisis	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Linearitas.....	65
c. Uji Homogenitas	66
3. Deskripsi Data Hasil Kuesioner	66
a. Harga kerja (X_1).....	66
b. Promosi (X_2)	68
c. Lokasi (X_3)	70
d. Kepuasan Konsumen (y)	71
4. Pengujian Hipotesis	73
C. Pembahasan	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79

DAFTAR LITERATUR

BAGIAN AKHIR

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara	87
--------------------------	----