

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DHELITHA GORDYN**

SKRIPSI



Oleh:

**Erika Kiki Anggraini
18610039**

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

2022



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DHELITHA GORDYN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam penyusunan skripsi

Oleh:

**Erika Kiki Anggraini
18610039**

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

ABSTRAK

Erika Kiki Anggraiani, 2022. Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dhelitha Gordyn. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M. (II) Ratmono, S.E., M.M.

Konsumen dapat mengembangkan perasaan senang atau kecewa (kepuasan pelanggan) mengenai kualitas produknya, harga dan lokasinya, maka tujuan riset ini ialah untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan tentang kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dhelitha Gordyn Kota Metro.

Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan melalui observasi dan angket kuesioner dalam mendapatkan data yang akan diolah dengan program SPSS versi 28. Teknik sampling dalam riset ini *accidental sampling* dengan perhitungan sampel didapatkan sebesar 96 responden pelanggan yang mewakili. Alat analisis yang digunakan ialah regresi linier berganda dengan keputusan uji parsial t, uji simultan f, dan koefisien determinasi.

Hasil riset membuktikan bahwa jika kepuasan pelanggan itu terpenuhi baik dari segi atribut kualitas produk yang dijual, dan harga yang terjangkau, serta lokasi yang aman dan nyaman maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kata kunci, kualitas produk, harga, lokasi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Erika Kiki Anggraiani, 2022. Effect of product quality, price, and location on customer satisfaction at Dhelitha Gordyn stores. Thesis (Thesis). Management Education Program. School of Economics and Business. Metro Muhammadiyah University. Supervisor (I) H. Suwanto, S.E., M.M. (II) Ratmono, S.E., M.M.

Buyers can experience a feeling of satisfaction or disappointment (customer satisfaction) on product quality, price and location, thus the purpose of this study is to determine product quality, price and location partially their effect on customer satisfaction at Dhelitha Gordyn Stores, Metro City.

The research method uses quantitative methods through observation and questionnaires in obtaining data to be processed using SPSS version 28 software. The research method in this study is accidental sampling with sample statistics obtained by customers from representative respondents. The analytical tool used is multiple linear regression with partial t test decisions, simultaneous f test, and coefficient of determination.

The survey results show that if customer satisfaction is met in terms of the quality of the products sold, and at a reasonable price, as well as a comfortable and safe environment, customer satisfaction will increase.

Keywords: product quality, price, location, customer satisfaction.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DHELITHA GORDYN**

Nama : Erika Kiki Angraini
NPM : 18610039
Prodi : Manajemen

Metro, 20 Juni 2022

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Menyetujui

Ka. Prodi Manajemen



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

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DHELITHA GORDYN**

Nama : Erika Kiki Angraini
NPM : 18610039
Prodi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 01 Juli 2022
Tempat : Ruang Sidang FEB UM Metro :

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



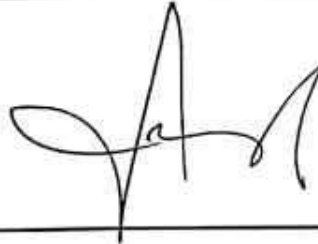
Ketua

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901



Sekretaris

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



Penjuji Utama



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

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

HALAMAN MOTTO

"Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan. Terus berkarya
dan bekerjalah yang membuat kita berharga".

(Abduraahman Wahid)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dibuat dan dipertanggungjawabkan dalam ujian sebagai salah satu tanda bukti, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua yang selalu mensupport baik moril maupun materil dan mendoakan anaknya untuk cepat menyelesaikan kuliah sampai selesai.
2. Seluruh Keluarga dan saudaraku yang selalu mendo'akanku dan memberikan dukungan untuk keberhasilanku.
3. Teman dan sahabatku yang selalu memberikan memberi semangat dalam penyusunan karya ilmiah saya.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dhelitha Gordyn”** yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, serta bimbingan yang mana sangat besar bagi penulis. Tidak lupa terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro dan merangkap sebagai pembimbing I yang sudah meluangkan waktunya untuk memotivasi anak didiknya supaya cepat selesai skripsi
3. Ratmono, S.E., M.M. Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir kritis dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu manajemen pemasaran.

Metro, Juni 2022



Erika Kiki Anggraini
NPM 18610039

SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erika Kiki Anggraini

NPM : 18610039

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dhelitha Gordyn”**. Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur *plagiarism* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Erika Kiki Anggraini
NPM 18610039



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2740/II.3,AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ERIKA KIKI ANGGRAINI
NPM : 18610039
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DHELITHA GORDYN**

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, 25 Juli 2022

Kepala Unit,

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

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Tringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id

E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHEK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan masalah	3
C. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Pemasaran	7
1. Pengertian pemasaran	7
2. Tujuan pemasaran	7
B. Kepuasan pelanggan	8
1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	8
2. Dimensi Kepuasan pelanggan	10
3. Indikator kepuasan pelanggan	11
C. Kualitas produk	11
1. Pengertian kualitas produk	11
2. Dimensi kualitas produk	12

3. Indikator kualitas produk	13
D. Harga.....	14
1. Pengertian harga	14
2. Tujuan penetapan Harga	15
3. Indikator Harga	16
E. Lokasi	16
1. Pengertian lokasi	16
2. Faktor -faktor yang mempengaruhi lokasi	17
3. Indikator lokasi	18
F. Hasil Penelitian Relevan	18
G. Kerangka pemikiran	19
H. Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	22
B. Tahapan Penelitian	22
1. Populasi dan Sampel	22
2. Teknik sampling	23
3. Tahapan	23
C. Variabel dan definisi operasional.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Instrumen Penelitian	25
F. Teknik Analisis Data	27
1. Pengujian Prasyarat Instrumen	27
a. Uji Validitas	27
b. Uji Reliabilitas	28
2. Uji prasarat analisis	28
a. Normalitas Data	28
b. Linieritas	29
c. Homogenitas	29
3. Pengujian model analisis	29
a. Analisis regresi berganda.....	29
b. Uji t (Signifikan <i>Parsial</i>)	30
c. Uji simultan F	30
d. (R^2) Kooefisien determinasi	31
e. Hipotesis penelitian	31

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum objek penelitian	33
1. Sejarah berdirinya Toko Dhelitha Gordyn	33
2. Struktur organisasi	33
3. Wewenang penugasan	34
B. Hasil analisis	35
1. Distribusi frekuensi kualitas produk (X_1)	35
2. Distribusi frekuensi harga (X_2)	36
3. Distribusi Frekuensi lokasi (X_3)	38
4. Distribusi frekuensi kepuasan pelanggan (Y).....	39
C. Uji prasyarat analisis	41
1. Uji Normalitas data	41
2. Uji Linieritas.....	42
3. Uji Homogenitas	43
D. Hasil Regresi berganda	43
1. Uji Parsial (t)	43
2. Uji Simultan (F)	44
3. Koefisien determinasi (R^2)	45
E. Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR LITERATUR	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	52
DAFTAR RIAWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Judul	Tabel
1. Perkembangan Volume Penjualan Bulan Juli – Desember 2021 .	3
2. Skor Alternatif Jawaban.....	26
3. Kisi-kisi Instrumen	26
4. Distribusi frekuensi kualitas produk (X_1)	35
5. Distribusi frekuensi harga (X_2)	37
6. Distribusi frekuensi lokasi (X_3)	39
7. Distribusi frekuensi Kepuasan pelanggan (Y)	40
8. Uji normalitas <i>Shapiro-Wilk</i>	41
9. Uji Linieritas Y atas X_1 , X_2 , dan X_3	42
10. Hasil uji homogenitas Y atas X_1 , X_2 , dan X_3	43
11. Kesimpulan uji parsial (t)	43
12. Uji simultan (F)	44
13. Hasil koefisien determinasi (R^2).....	45

DAFTAR GAMBAR

Judul	Gambar
1. Konsep kepuasan konsumen	10
2. Kerangka Pemikiran	20
3. Bagan organisasi Toko Dhelitha Gordyn	34
4. Histogram kualitas produk (X_1)	36
5. Histogram harga (X_2)	38
6. Histogram Lokasi (X_3)	39
7. Histogram kepuasan pelanggan (Y)	41

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Angket kuesioner	52
2. Hasil jawaban responden	62
3. Jumlah total jawaban responden	71
4. Hasil Reliabilitas dan Validitas	74
5. Hasil Uji Normalitas Data.....	79
6. Hasil Uji Linieritas.....	80
7. Hasil uji Homogenitas.....	81
8. Regresi Linier berganda	82
9. Tabel Keputusan uji validitas	85
10. Tabel Keputusan Uji parsial (t)	86
11. Tabel Keputusan Uji Linieiritas dan Simultan (f)	87