

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK MBOK JUDES GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

M. FARIS ADI PRASETYO

NPM :12.311.100

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK MBOK JUDES GRESIK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

M. FARIS ADI PRASETYO
NPM : 12.311.100

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK MBOK JUDES GRESIK**

Oleh:

**M. FARIS ADI PRASETYO
NPM :12.311.100**

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 10 januari 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs.Ec. Budiyono Pristyadi.,MM
NIP. 03.138.909.016

Maulidyah Amalina Rizqi,S.E, M.M.
NIP. 03.111.504.181

Penguji

Sukaris, SE., M.S.M

NIP. 03.110.506.119

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Suwarno, SE., M.Si.
NIP. 03.219.604.028

Anita Handayani., SE., M.S.M.
NIP. 03.111.507.177

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen rumah Makan Ayam Geprek Mbok Judes Gresik.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 19 Desember 2018
Yang membuat pernyataan

M. Faris Adi Prasetyo

PERSEMBAHAN

Ya Allah...

*Sepercik ilmu telah engkau karuniakan kepadaku
hanya puji syukur yang dapat kupersembahkan kepada-Mu
Hamba Hanya mengetahui sebagian ilmu yang ada kepada-
Mu (Q.s Ar- Rum : 41)*

*Terimakasih untuk dosen pembimbing dan penguji (Pak
Sukaris, Pak Budi dan Bu Kiki) atas pengorbanan waktu
dan bimbingan dan saran yang telah diberikan. Terima kasih
pula untuk sahabat-sahabat dan keluarga saya atas
dukungan dan limpahkan do'a serta kasih sayang yang tak
terhingga karena telah memberika yang terbaik*

Motto

*Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik, maka kamu
akan menjadi orang yang terbaik*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : *“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Geprek Mbok Judes Gresik”*.

Skripsi ini merupakan laporan yang diajukan sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof.Dr.Ir Setyo Budi, MS. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Drs.Ec. Budiono Pristyadi.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
5. Maulidyah Amalina Rizqi,S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.

6. Sukaris, SE., M.S.M selaku Dosen Penguji yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, dan motivasi kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan Doa Restu nasehat serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
8. Seluruh Dosen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, yang telah memberikan bekal ilmu dan atas segala bantuan yang diberikan.
9. Supervisor dan Seluruh pegawai Ayam Geprek Mbok Judes Kabupaten Gresik atas bantuannya memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Semua teman dan sahabat angkatan 2013 yang telah bersama-sama melewati proses perkuliahan baik suka maupun duka dan saling menyemangati satu sama lain.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Gresik, 19 Desember 2018

Penulis

2.2.7.3.	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen...	25
2.2.7.4.	Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen..	26
2.3.	Kerangka Konseptual.....	27
2.4.	Hipotesis	27

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	29
3.2.	Lokasi Penelitian.....	29
3.3.	Populasi dan Sampel	29
3.3.1.	Populasi.....	29
3.3.2.	Sampel.....	30
3.4.	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1.	Identifikasi Variabel.....	31
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.1.	Jenis Data	34
3.5.2.	Sumber Data.....	34
3.6.	Teknik Pengambilan Data.....	34
3.7.	Pengukuran Variabel.....	35
3.8.	Uji Instrumen Penelitian	35
3.8.1.	Uji Validitas	35
3.8.2.	Uji Reliabilitas	37
3.9.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.10.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
3.10.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.10.2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.10.3.	Uji Hipotesis	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTREPRESTASI HASIL

4.1.	Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah dan Profil Ayam Geprek Mbok Judes.....	43
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	43
4.2.2.	Diskripsi Responden	44
4.3.	Tanggapan Responden	45
4.3.1.	Kualitas Layanan (X_1).....	45
4.3.2.	Harga (X_2).....	47
4.3.3.	Kualitas Produk (X_3).....	48
4.3.4.	Lokasi (X_4).....	49
4.3.5.	Kepuasan Konsumen (Y).....	50
4.4.	Uji Instrumen	51
4.4.1.	Uji Validitas	51
4.4.2.	Uji Reliabilitas	53
4.5.	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.5.1.	Uji Multikolinearitas.....	54
4.5.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	54

4.5.3.	Uji Normalitas.....	55
4.6.	Analisis Data.....	56
4.6.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.6.2.	Koefisien determinasi (R^2) dan koefisien korelasi ganda.....	58
4.7.	Uji Hipotesis.....	59
4.7.1.	Uji t (Parsial).....	59
4.8.	Interprestasi Hasil Analisis.....	63
 BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Rekomendasi.....	65
5.2.1	Bagi Aspek Manajerial.....	65
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN - LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	11
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Tanggapan Responden	45
Tabel 4.4 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Layanan (X1).....	46
Tabel 4.5 Tanggapan dan Penilaian Responden Harga.....	47
Tabel 4.6 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.7 Tanggapan dan Penilaian Responden Lokasi.....	49
Tabel 4.8 Tanggapan dan Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	51
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.11 Koefisien <i>tolerance value</i> dan VIF Masing – masing variabel.....	54
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien determinasi (R^2).....	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Koefisien Parsial (Uji t).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Data Pengunjung	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Gambar 4.2 Hasil Normalitas.....	56
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Kualitas Layanan)	61
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Harga)	61
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Kualitas Produk)	62
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Lokasi)	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Data Statistik (SPSS)
- Lampiran 5 Tabel r
- Lampiran 6 Tabel t
- Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 Daftar Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Berita Acara Sidang Skripsi



M. Faris Adi Prasetyo, 12311100, **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Geprek Mbok Judes Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember, 2018.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas layanan, harga, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Objek dalam penelitian ini adalah di rumah makan ayam geprek mbok judes Gresik.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan pengambilan data dipeoleh dari kuisioner yang telah disebar dan diisi oleh responden. Jumlah populasi paada penelitian ini adalah konsumen rumah makan ayam geprek mbok judes Gresik dan jumlah populasi dalam pengujian ini tidak terbatas. Sedangkan Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *sampling incidental*. Pengukuran variabel menggunakan skala linkert. Analisis data yang digunakan teknik analisis regresi linier berganda dan tahap-tahap analisis data menggunakan uji instrumen, dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis menggunakan uji t (secara parsial).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara parsial. Kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang didasarkan pada hasil analisis yang menunjukkan t hitung $>$ dari t tabel, harga juga berpengaruh dan signifikan terhadap konsumen yang didasarkan pada hasil analisis yang menunjukkan t hitung $>$ dari t tabel, kualitas produk juga berpengaruh dan signifikan terhadap konsumen yang didasarkan pada hasil analisis yang menunjukkan t hitung $>$ dari t tabel dan lokasi juga berpengaruh dan signifikan terhadap konsumen yang didasarkan pada hasil analisis yang menunjukkan t hitung $>$ dari t tabel.

Kata Kunci :Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Konsumen

M Faris Adi Prasetyo, 12311100, *The Influence of Service Quality, Price, Product Quality And Location To Consumer Satisfaction Restaurant Ayam Geprek Mbok Judes Gresik*, Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, December, 2018

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, price, product quality, and location on customer satisfaction. The object of this research is the restaurant ayam geprek mbok judes Gresik

This research is quantitative research and data collection is obtained from questionnaires that have been distributed and filled out by respondents. The population in restaurant ayam geprek mbok judes Gresik and this study is not limited while the sample in this study is 100 respondents. Sampling is done by nonprobability sampling technique and using incidental sampling method. Measurement of variables using a linkert scale. Data analysis used multiple linear regression analysis techniques and the stages of data analysis using test instruments, by testing the validity and reliability test. Classic assumption test which includes normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Hypothesis testing using t test.

The results of this study conclude that the results of the test are partial. Service quality has a significant and significant effect on customer satisfaction based on the results of the analysis which shows $t \text{ count} > \text{from } t \text{ table}$, the price also has a significant effect on consumers based on the results of analysis that shows $t \text{ count} > t \text{ table}$, product quality also influences and consumers based on the results of the analysis that show $t \text{ count} > \text{from } t \text{ table}$ and location also influence and significant to consumers based on the results of the analysis that shows $t \text{ count} > \text{from } t \text{ table}$.

Keywords : Quality of Service, Price, Product Quality, Location, Customer Satisfaction