

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SWALAYAN NARAYA

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND PRICE
ON CUSTOMER SATISFACTION NARAYA SUPERMARKET*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Nur Aziizah Fajariatin

20130410398

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nur Aziizah Fajariatin

Nomor Mahasiswa : 20130410398

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SWALAYAN NARAYA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditullis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Maret 2017

Materai, 6000,-

Nur Aziizah Fajariatin

Motto

Sesungguhnya, ada 2 hal pada dirimu yang dicintai oleh Allah, yaitu lemah lembut dan tidak mudah marah (HR. Muslim)

Dan kehidupan dunia tidak lain adalah kesenangan yang palsu (QS. Al-Hadid: 20)

Gusti Allah iku cedhak tanpo senggolan, adoh tanpa wangenan.

Kawulo mung saderma, mobah-mosik kersaning Hyang sukmo.

Bersyukurlah kepada Allah. Barangsiapa bersyukur kepada Allah, maka sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri (QS. Luqman: 12)

PERSEMBAHAN

Sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang telah Engkau berikan. Dengan ungkapan rasa yang sangat bahagia, ku persembahkan skripsi ini kepada :

- 1. Kedua orang tua ku bapak Subiyanto dan ibu Eny, yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan. Persembahan ini mungkin hanya sebagian kecil yang bisa saya berikan.*
- 2. Adikku, Lia. Meskipun kami sering berantem dan ribut tapi yakin kami saling dukung, sayang, dan saling melindungi satu sama lain.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Determinasi Kualitas Pelayanan	8
3. Lokasi.....	12
4. Harga.....	15
5. Tujuan Penetapan Harga.....	16
6. Kepuasan Konsumen	18
7. Manfaat kepuasan konsumen.....	22
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29

A. Obyek dan Subyek Penelitian	29
B. Jenis Data	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
G. Uji Asumsi Klasik	35
H. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
C. Analisis Data	52
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	56
E. Hasil Observasi	62
F. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
PENELITIAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tingkat pengembalian kuisioner	41
Jenis kelamin	42
Katagori umur responden	42
Jenis profesi responden	43
Tingkat pendapatan responden.....	44
Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	45
Hasil uji validitas lokasi	46
Hasil uji validitas harga	46
Hasil uji validitas kepuasan konsumen	47
Hasil uji reliabilitas	48
Hasil uji F.....	48
Hasil uji multikolineritas.....	50
Hasil uji heteroskedastisitas	51
Hasil uji autokorelasi	52
Tanggapan responden.....	53
Hasil uji regresi linier berganda	57
Hasil uji koefisien determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Model penelitian	28
Hasil heteroskedastisitas	51