

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN *SERVICESC*AP*E* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara)

SKRIPSI

**OVI REZKIANI
2113000332**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN *SERVICESC*APES TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 Maret 2020

Ovi Rezkiani
NPK 2113000332

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

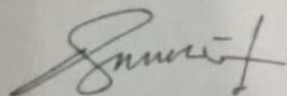
ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN *SERVICESC* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

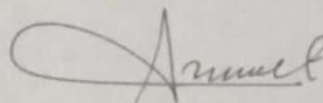
Jakarta, 03 Maret 2020

Menyetujui
Pembimbing,



Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

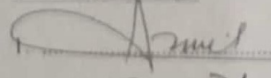
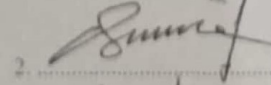
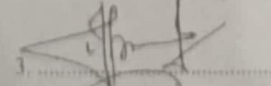
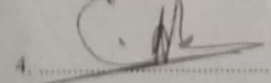
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN *SERVICESC*AP^E TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 9 April 2020 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

- 1. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Ketua Program S-1 Manajemen)
- 2. ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM
(Pembimbing)
- 3. ; Imelda Aprileny, SE, ME (Anggota Penguji)
- 4. ; Joko Bagio S, SE, MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, kerjasama maupun bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME dan Bapak Joko Bagio S, SE, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah menyediakan sarana dan prasarana serta kebijakan yang mampu memotivasi para mahasiswa untuk berprestasi dan berkarya, khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, dan semua dosen Program Studi S-1 Manajemen yang telah membantu selama penulis melaksanakan studi.
5. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan dorongan yang luar biasa kepada penulis.
6. Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia khususnya program studi S-1 Manajemen dan Akutansi angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 03 Maret 2020

Ovi Rezkiani
NPK 22113000332

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ovi Rezkiani
NPM	: 2113000332
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non eksklusif *Non exclusive Royalty- Free Right*** atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN *SERVICESC*APPE TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di	: Jakarta
Pada tanggal	: 03 Maret 2020

Yang menyatakan,

Ovi Rezkiani

Ovi Rezkiani

Dosen Pembimbing :

NPK 2113000332

Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM

Program Studi S-1 Manajemen

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
LOKASI DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29,
Jakarta Utara)**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen dan Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey*. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang. Pengolahan data statistik menggunakan Smart PLS untuk menguji analisis *outer model*, analisis *inner model* dan pengujian hipotesis.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara, variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara, variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara dan variabel *servicescape* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29, Jakarta Utara.

Kata Kunci: Harga, kualitas produk, lokasi, *servicescape* dan kepuasan konsumen

Ovi Rezkiani

Lecturer :

NPK 2113000332

Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM

Program Studi S-1 Manajemen

***ANALYSIS OF PRICE EFFECT, PRODUCT QUALITY,
LOCATION AND SERVICESCAPE AGAINST
CONSUMER SATISFACTION
(Case Study at Cendrawasih Seafood 29, North Jakarta)***

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out effect of price on customer satisfaction, effect of product quality on customer satisfaction, effect of location on customer satisfaction and effect of servicescape on customer satisfaction. The research method used is the survey method. The sample in this study were 100 people. Statistical data processing uses Smart PLS to test outer model analysis, inner model analysis and hypothesis testing.

The calculation results show that the price variable does not affect consumer satisfaction at Cendrawasih Seafood 29 Restaurant, North Jakarta, product quality variables significantly influence consumer satisfaction at Cendrawasih Seafood 29 Restaurant, North Jakarta, variable location does not affect consumer satisfaction at Cendrawasih Seafood 29 Restaurant, North Jakarta and servicescape variable significantly influences customer satisfaction at Cendrawasih Seafood 29 Restaurant, North Jakarta.

Keywords: Price, product quality, location, servicescape and customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pemasaran	10

2.2.2. Harga	11
2.2.2.1. Pengertian harga	11
2.2.2.2. Indikator harga	12
2.2.3. Kualitas produk	12
2.2.3.1. Pengertian kualitas produk	12
2.2.3.2. Indikator kualitas produk	13
2.2.4. Lokasi	14
2.2.4.1. Pengertian lokasi	14
2.2.4.2. Indikator lokasi	14
2.2.5. <i>Servicescape</i>	15
2.2.5.1. Pengertian <i>servicescape</i>	15
2.2.5.2. Indikator <i>servicescape</i>	16
2.2.6. Kepuasan konsumen	16
2.2.6.1. Pengertian kepuasan konsumen	16
2.2.6.2. Indikator kepuasan konsumen	17
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	18
2.3.1. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	18
2.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	18
2.3.3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen	18
2.3.4. Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap kepuasan konsumen	19
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	20
2.5. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODA PENELITIAN	21
3.1. Strategi Penelitian	21
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.2.1. Populasi penelitian	21
3.2.2. Sampel penelitian	22
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	22
3.3.1. Data	22
3.3.2. Metoda pengumpulan data	23
3.4. Operasionalisasi Variabel	24

3.5. Metoda Analisis Data.....	31
3.5.1. Pengolahan data	31
3.5.2. Penyajian data	31
3.5.3. Analisis statistik data	31
3.5.3.1. Analisis <i>outer model</i>	32
3.5.3.2. Analisis <i>inner model</i>	32
3.5.3.3. Pengujian hipotesis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1. Sejarah singkat	37
4.2. Deskripsi Responden	37
4.2.1. Deskripsi responden jenis kelamin	37
4.2.2. Deskripsi responden usia	37
4.2.3. Deskripsi responden pekerjaan	38
4.2.4. Deskripsi responden frekuensi pembelian	38
4.2.5. Deskripsi responden pendidikan terakhir	39
4.2.6. Deskripsi responden <i>income</i> /pendapatan	39
4.3. Deskripsi Data	40
4.3.1. Deskripsi data variabel harga	40
4.3.2. Deskripsi data variabel kualitas produk	40
4.3.3. Deskripsi data variabel lokasi	41
4.3.4. Deskripsi data variabel <i>servicescape</i>	41
4.3.5. Deskripsi data variabel kepuasan konsumen.....	42
4.4. Analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>)	42
4.5. Temuan hasil penelitian	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	51
DAFTAR REFERENSI	53
DAFTAR LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perkembangan Usaha Restoran / Rumah Makan tahun 2015-2018.....	1
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Pengunjung Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29 tahun 2015-Oktober 2019	2
Tabel 1.3. Perkembangan Omset Penjualan Rumah Makan Cendrawasih Seafood 29 Tahun 2015-Oktober 2019	23
Tabel 3.1. Skala Likert.....	26
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Harga.....	27
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	28
Tabel 3.4. Operasionalisasi Variabel Lokasi	29
Tabel 3.5. Operasionalisasi Variabel <i>Servicescape</i>	30
Tabel 3.6. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 4.1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Tabel 4.2. Deskripsi responden berdasarkan usia	38
Tabel 4.3. Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan	38
Tabel 4.4. Deskripsi responden berdasarkan frekuensi pembelian	39
Tabel 4.5. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	39
Tabel 4.6. Deskripsi responden berdasarkan <i>income</i> /pendapatan	43
Tabel 4.7. Validitas instrumen untuk variabel harga.....	44
Tabel 4.8. Validitas instrumen untuk variabel kualitas produk.....	44
Tabel 4.9. Validitas instrumen untuk variabel lokasi	44
Tabel 4.10. Validitas instrumen untuk variabel <i>servicescape</i>	44
Tabel 4.11. Validitas instrumen untuk variabel kepuasan konsumen	45

	Halaman
Tabel 4.12. Nilai AVE.....	45
Tabel 4.13. Validitas diskriminan.....	46
Tabel 4.14. Reliabilitas Konstruk.....	46
Tabel 4.15. Nilai F Square	47
Tabel 4.16. Nilai Rsquare.....	47
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 3.1. Diagram skala likert variabel harga.....	40
Gambar 4.2. Diagram skala likert variabel kualitas produk.....	40
Gambar 4.3. Diagram skala likert variabel lokasi.....	41
Gambar 4.4. Diagram skala likert variabel <i>servicescape</i>	41
Gambar 4.5. Diagram skala likert variabel kepuasan konsumen.....	42
Gambar 4.6. Analisis PLS.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	55
Lampiran 2. Skor variabel Harga.....	60
Lanjutan Lampiran 2. Skor variabel Harga	61
Lampiran 3. Skor variabel Kualitas Produk.....	62
Lanjutan Lampiran 3. Skor variabel Kualitas Produk	63
Lampiran 4. Skor variabel Lokasi	64
Lanjutan Lampiran 4. Skor variabel Lokasi	65
Lampiran 5. Skor variabel <i>Servicescape</i>	66
Lanjutan Lampiran 5. Skor variabel <i>Servicescape</i>	67
Lampiran 6. Skor variabel Kepuasan Konsumen.....	68
Lanjutan Lampiran 6. Skor variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Lampiran 7. Surat Keterangan Riset.....	74
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	75