

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

**SKRIPSI**

**RIZA MUKAROMAH  
21160000331**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

**SKRIPSI**

**RIZA MUKAROMAH  
21160000331**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelas Cilegon Banten)**

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 karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Agustus 2021



**RIZA MUKAROMAH**  
NPM 21160000331

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEDI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEDI) Jakarta.

Jakarta, 25 Agustus 2021

Pembimbing,



H. Agustian Burda, BSBA, MBA

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc


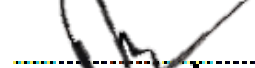


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEDI) Jakarta pada tanggal 20 September 2021 dengan nilai A.

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; H. Agustian Burda, BSBA, MBA  
(Pembimbing)
3.  ; Imelda Aprileny, SE, ME  
(Anggota Penguji)
4.  ; Syahrul Effendi, SE, MM  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME atau Bapak Syahrul Effendi, SE, MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Usaha RM Sate Bebek Cindelaras yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, selalu memberikan semangat tiada henti dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang.

8. Untuk semua sahabatku terima kasih untuk dukungan, saran dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2016 terima kasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Agustus 2021



**RIZA MUKAROMAH**  
NPM 21160000331

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

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

Nama : Riza Mukaromah  
NPM : 21160000331  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

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 (*data base*) 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 : .....

Pada tanggal : .....

Jakarta, 25 Agustus 2021

**RIZA MUKAROMAH**  
NPM 21160000331



Riza Mukaromah  
NPM 21160000331  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:  
H. Agustian Burda, BSBA, MBA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada RM Sate Bebek Cindelaras. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian pada RM Sate Bebek Cindelaras. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik data deskriptif dan analisis jawaban responden. Metode analisis statistik dapat dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien parsial dan berganda. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan metode purposive sampling. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan koefisien determinasi berganda dengan menggunakan program SPSS statistik versi 22.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Variabel harga ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Variabel lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Penelitian secara berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen**

Riza Mukaromah  
NPM 21160000331  
Study Program S-1 Manajement

Dosen Pembimbing:  
H. Agustian Burda, BSBA, MBA

***THE INFLUENCE SERVICE QUALITY, PRICE AND  
LOCATION TO CONSUMER SATISFACTION  
(Case Study On RM Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine The Influence service quality, price and location to consumer satisfaction on RM Sate Bebek Cindelaras. The method used in this research is survey research. The population in this research is all consumer of RM Sate Bebek Cindelaras. The sample in this research is 100 respondent.*

*The data analysis method used is statistical analysis of descriptive data and analysis of respondents answers. Statistical analysis methods can be selected and tailored to the objectives of the study. Data analysis used in this study is the coefficient of partial and multiple. The sampling technique used was purposive sampling method. The data testing technique used in this study included validity, reliability and multiple determination coefficients using the SPSS version 22 program.*

*The results of the research partial that variable service quality ( $X_1$ ) there is a influence to consumer satisfaction ( $Y$ ). The variable price ( $X_2$ ) there is a influence to consumer satisfaction ( $Y$ ). The variable location ( $X_3$ ) there is a influence to consumer satisfaction ( $Y$ ). The results of the research multiple that variable service quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ) and location ( $X_3$ ) there is a influence to consumer satisfaction ( $Y$ ).*

***Keywords: Service Quality, Price, Location, Consumer Satisfaction***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori .....	19

2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.2. Harga .....	21
2.2.2.1. Indikator Variabel Harga .....	23
2.2.3. Lokasi .....	24
2.2.3.1. Indikator Variabel Lokasi .....	25
2.2.4. Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.4.1. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen .....	26
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	27
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	28
2.3.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	28
2.3.4. Pengaruh $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	29
2.5. Uraian Konsepsional Tentang Variabel .....	30
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1. Populasi penelitian .....	31
3.2.2. Sampel penelitian .....	32
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4. Operasional Variabel .....	35
3.5. Metode Analisis Data .....	36

3.5.1. Uji Validitas .....	37
3.5.2. Uji reliabilitas .....	38
3.6. Analisis Statistik Data .....	39
3.6.1. Analisis Koefisien Determinasi .....	39
3.6.1.1. Koefisien Determinasi Parsial .....	40
3.6.1.2. Koefisien Determinasi Berganda .....	40
3.6.2. Pengujian Hipotesis .....	41
3.6.2.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	41
3.6.2.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.2. Deskripsi Responden .....	44
4.3. Deskripsi Data .....	45
4.4. Metoda Analisis Data .....	48
4.4.1. Uji Validitas .....	48
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.5. Analisis Statistik Data .....	52
4.5.1. Analisis Koefisien Parsial .....	52
4.5.2. Analisis Koefisien Berganda .....	54
4.5.3. Pengujian Hipotesis .....	55
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Simpulan .....	61

5.2. Saran .....	61
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	63

<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>64</b>
-------------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Indikator Variabel $X_1, X_2, X_3$ Dan Y .....	35
<b>Tabel 3.2.</b> Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner .....	37
<b>Tabel 3.3.</b> Koefisien Spearman .....	39
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	45
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Variabel $X_1$ .....	48
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Variabel $X_2$ .....	49
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Variabel $X_3$ .....	49
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Variabel Y .....	50
<b>Tabel 4.8.</b> Reliabilitas Variabel $X_1, X_2, X_3$ Dan Y .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Data Pengunjung Rumah Makan Sate Bebek Cindelas .....	4
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran .....	30
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_1$ .....	46
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_2$ .....	46
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_3$ .....	47
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Y .....	48
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Hasil Koefisien Parsial Dan Berganda .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halam an</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	66
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_1$ .....	70
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_2$ .....	71
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_3$ .....	72
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Y .....	73
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_1$ .....	74
<b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_2$ .....	77
<b>Lampiran 8.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_3$ .....	80
<b>Lampiran 9.</b> Tabulasi Skor Variabel Y .....	83
<b>Lampiran 10.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_1, X_2, X_3$ Dan Y .....	86
<b>Lampiran 11.</b> Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% Dan 1% .....	89
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	90
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	91
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	92
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	93
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	94
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	95
<b>Lampiran 18.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_3$ .....	96

<b>Lampiran 19.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	97
<b>Lampiran 20.</b>	Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi Parsial .....	98
<b>Lampiran 21.</b>	Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi Berganda .....	99
<b>Lampiran 22.</b>	Surat Riset .....	100
<b>Lampiran 23.</b>	Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	101