

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Alfamart Salaman Magelang)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND  
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study at Alfamart Salaman Magelang)***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**GAGAS GEMILANG SAFARO KAUTSAR**

**20140410366**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Alfamart Salaman Magelang)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND  
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study at Alfamart Salaman Magelang)***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**GAGAS GEMILANG SAFARO KAUTSAR**

**20140410366**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gagas Gemilang Safaro Kautsar

Nomor Mahasiswa : 20140410366

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Alfamart Salaman Magelang)”** 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 ditulis 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, 25 Mei 2021



Gagas Gemilang Safaro Kautsar

## MOTTO

Jangan mencintai seseorang yang tidak mencintai Allah. Kalau ia bisa meninggalkan Allah, ia juga bisa meninggalkanmu.

*(Imam Syafi'i)*

Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.

*(Ali bin Abi Thalib)*

Jangan patah semangat walau apapun yang terjadi. Jika kita menyerah, maka habislah sudah!

*(Top Ittipat)*

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam penulis mempersembahkan karya ini sebagai wujud bakti dan terimakasih kepada:

Papah tercinta yang telah mendidik, mendukung, selalu mendoakan selama ini. Terimakasih karena sudah sangat sabar dan memberikan kepercayaan penuh untuk dapat menyelesaikan tanggung jawab ini.

Almh mamah tercinta, meskipun sudah lama tidak bersama namun engkau merupakan salah satu alasan kuatku untuk tetap melangkah dan menyelesaikan tanggung jawab ini. Semoga suatu saat nanti kita dipertemukan kembali di tempat dan waktu yang tepat.

Keluarga besar, mbak Galuh yang sudah *support* selama ini, mas Galih, mamah Yaeni, dek Arif, dek Yessy, duo ponakan tercinta dari Jawa Mirza, Sasha, dan masih banyak lainnya. Terimakasih karena sudah mendukung dalam proses studi.

Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada teman-teman. Aji yang sudah sangat banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, teman-teman sepermainan selama ini, teman-teman konsentrasi operasi angkatan 2014 serta keluarga besar prodi manajemen angkatan 2014.

Dan yang terakhir, skripsi ini saya persembahkan kepada dosen pembimbing skripsi saya ibu Fauziyah, SE., M.Si beserta seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT tuhan seluruh alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Alfamart Salaman Magelang)”. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulisan kripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun atas bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing, hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua beserta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan, dukungan, dan doa dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan buku petunjuk, dukungan dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Fauziah SE., M.Si yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya karya tulis ini.
4. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya dosen prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Operasi 2014, terimakasih karena sudah berbagi kenangan sedari awal semoga perjuangan kita membuahkan hasil yang manis.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 25 Mei 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. LANDASAN TEORI .....	10
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Persepsi Harga .....	17
4. Lokasi.....	22
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	25
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	27
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28



3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
D. MODEL PENELITIAN.....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN .....	30
1. Objek Penelitian.....	30
2. Subjek Penelitian.....	30
B. JENIS DATA .....	30
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	31
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	31
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN .....	32
F. UJI KUALITAS INSTRUMEN.....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	33
G. UJI ASUMSI KLASIK.....	34
1. Uji Normalitas.....	34
2. Uji Multikolinieritas .....	34
3. Uji Heteroskedastisitas .....	35
H. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA .....	35
I. UJI HIPOTESIS .....	36
1. Uji Statistik F (Uji Model).....	36
2. Uji Statistik T (Uji Parsial).....	37
3. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
A. GAMBARAN UMUM OBJEK/ SUBJEK PENELITIAN.....	39
1. Objek Penelitian.....	39
2. Subjek Penelitian.....	40
B. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA.....	44
1. Hasil Uji Validitas.....	45
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	48
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
C. HASIL PENELITIAN .....	52
1. Analisa Regresi Linear Berganda .....	52

2. Analisa Uji F (Uji Model) .....	54
3. Analisa Uji t (Uji Hipotesis) .....	55
4. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	56
D. PEMBAHASAN .....	57
1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
2. Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
3. Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	60
A. SIMPULAN .....	60
B. SARAN .....	61
C. KETERBATASAN PENELITIAN .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 Usia.....	42
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.5 Profesi.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Lokasi .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji F Test .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji t Test .....	55
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot .....	52