

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
WISATA KULINER GUNUNG SARI SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**HARGO HARUN GAMAK**

**14110032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA**

**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hargo Harun Gamak  
NPM : 14110032  
Fakultas : Ekonomi  
Program studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,  
LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI WISATA KULINER GUNUNG SARI  
SURABAYA

Pembimbing

Tanggal, 22 Desember 2017



( V. Ratna Inggawati S.E., M.M )

Mengetahui,

Ketua Program Studi :

Tanggal, 10 Januari 2018



( Lilik Indrawati, S.E., M.M )

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh Hargo Harun Gamak NPM 14110032

Telah diuji pada tanggal 16 Januari 2018

Dinyatakan lulus oleh :

Ketua Tim Penguji



( Dr. Maria Widyastuti, M.M )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



( Thyophoida W.S. S.E, M.M)

Ketua Program Studi



( Lilik Indrawati S.E, M.M )

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI WISATA KULINER GUNUNG SARI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Program Studi Manajemen Pemasaran  
Pada Hari Selasa Tanggal 16 Januari 2018

Disusun oleh :

Nama : Hargo Harun Gamak  
NPM : 14110032  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim penguji :

Nama

1. Dr. MARIA WIDYASTUTI, M.M (Ketua) .....
2. THYOPHOIDA W.S.P. S.E., M.M (Anggota) .....
3. V. RATNA INGGAWATI S.E., M.M (Anggota) .....

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hargo Harun Gamak

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Dusun Puro Desa Muara Siberut, Kec. Siberut Selatan.

No. Identitas (KTP) : 1309032505930001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 16-01-2018

Hormat saya,

HARGO HARUN GAMAK

## **DATA MAHASISWA**

Bersama ini saya sampaikan data sebagai berikut :

1. Nama : Hargo Harun Gamak
2. NPM : 14110032
3. Tempat / Tanggal L : Puro, 28 Mei 1993
4. Alamat : Dusun Puro Desa Muara siberut, Kec. Siberut Selatan. Kab. Kep Mentawai
5. No. Telpon : 081252311368
6. Jurusan : Manajemen Pemasaran
7. Fakultas : Ekonomi
8. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya
9. Judul Skripsi : Influence the Quality of Service, Price, Location and Promotion of Customer Satisfaction in Culinary Tour of Gunung Sari Surabaya

Demikianlah data ini saya buat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16/01/2018

**HARGO HARUN GAMAK**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang maha kuasa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika dan juga selaku pembina mahasiswa Mentawai yang telah memberikan semangat dan motivasi selama perkuliahan.
2. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan juga selaku dosen penguji dua (2) yang juga membantu memberikan masukan perbaikan skripsi saya.
3. Ibu Dr. Maria Widyastuti M.M selaku dosen penguji satu (1) yang telah memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
4. Ibu Lilik Indrawati S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Ibu V. Ratna Inggawati S.E.,M.M selaku dosen pembimbing Skripsi dan sebagai dosen penguji tiga (3) yang telah dengan sabar mendampingi,

membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Drs Bruno Hami Pahar M.M selaku dosen wali yang juga turut mendampingi selama kuliah.
7. Seluruh dosen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah dengan sabar mendidik saya selama masa perkuliahan.
8. Ayah, ibu dan keluarga besarku Suku Sakaliou yang selalu mendoakan dan membiayai hidup saya selama di Surabaya.
9. Bapak Bupati Yudas Sabaggalet S.E., M.M dan Dinas Pendidikan yang telah membantu saya membiayai kuliah dan melanjutkan studi di kampus tercinta Universitas Katolik Darma Cendika.
10. Dear sayangku Susy Mariana Tambunan S.Pd yang selalu memberikan semangat, waktu, kesabaran dan mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh masa pendidikan.
11. Sahabat-sahabatku Fakultas Ekonomi angkatan 2014 yang telah banyak memberikan masukan serta canda tawa dan juga kesedihan yang telah kita rasakan selama ini. Terima kasih telah menjadi sahabat selama kuliah dan berlanjut untuk seterusnya.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan berkat-Nya dengan limpah, dan penulis menyadari penyajian tugas ini masih banyak kekurangan serta masih jauh kesempurnaan. Besar harapan semoga ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, 16 Januari 2018

Penulis



# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISATA KULINER GUNUNG SARI SURABAYA

## ABSTRAK

Oleh :

**Hargo Harun Gamak**

Wisata Kuliner merupakan suatu wadah dimana pedagang kaki lima dikumpulkan dalam satu tempat yang telah disediakan dan dikelola sebuah koperasi Marinir AL. Koperasi dibentuk supaya dalam pengelolaan Wisata Kuliner Gunung Sari dapat melakukan aktifitas penjualan dengan lancar. Selain dapat menyediakan makanan dan minuman siap saji di Wisata Kuliner Gunung Sari, pihak pengelola juga harus mengetahui masalah-masalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan supaya dapat melakukan perbaikan dan inovasi baru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya. Dalam penelitian ini responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel terdiri dari 100 orang responden pelanggan yang berkunjung di Wisata Kuliner Gunung Sari. Kemudian data dianalisa melalui Uji Validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinan ( $R^2$ ) dan uji t.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya memiliki tingkat hubungan yang cukup dengan nilai koefisien determinan berganda ( $R^2$ ) sebesar 55,3% dan sisanya sebesar 44,7% merupakan kontribusi dari faktor lain. Variabel kualitas layanan hasil  $t_{hitung}$  (5,104) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya. Variabel harga hasil  $t_{hitung}$  (3,956) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  maka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya. Variabel lokasi hasil  $t_{hitung}$  (1,385) <  $t_{tabel}$  (1,984) dengan taraf signifikan  $0,169 > 0,05$  tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya. Variabel promosi hasil  $t_{hitung}$  (0,359) <  $t_{tabel}$  (1,984) dengan taraf signifikan  $0,720 > 0,05$  tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Gunung Sari Surabaya.

Kata kunci : kualitas layanan, harga, lokasi, promosi dan kepuasan pelanggan

**INLUENCE THE QUALITY OF SERVICE, PRICE, LOCATION AND PROMOTION  
OF CUSTOMER SATISFACTION IN CULINARY TOURISM GUNUNG SARI  
SURABAYA**

**ABSTRACT**

*Oleh :*

*Hargo Harun Gamak*

*Culinary Tour is a place where street vendors are collected in one place that has been provided and managed by Marine AL cooperative. cooperatives are formed so that in the management of Culinary Tour of Gunung Sari can perform the sales activities smoothly. In addition to providing food and beverage ready to eat, the manager must also know the problems that affect customer satisfaction in order to make improvements and new innovations.*

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality, price, location and promotion of customer satisfaction in Tourism Culinary Gunung Sari Surabaya. Quantitative method, respondents were selected by using non probability sampling technique. The number of samples consisted of 100 respondents who visited the Culinary Tour Gunung Sari. Then the data is analyzed quantitatively which includes: Test Validity, Realibility Test, Classic Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient Determinant ( $R^2$ ) and Test  $t$ .*

*The results showed that: the value of multiple determinant coefficient ( $R^2$ ) of 0,553. Service quality has positive and significant effect to customer satisfaction in Gunung Sari Culinary Tour with  $t_{count}$  (5,104) >  $t_{tabel}$  (1,984) and significant 0.000 < 0,05. Price has positive and significant effect to customer satisfaction in Gunung Sari Culinary Tour with  $t_{count}$  (3,956) >  $t_{table}$  (1,984) and significant 0.000 < 0,05. The location has no effect on customer satisfaction in Gunung Sari Culinary Tour with  $t_{count}$  (1,385) <  $t_{tabel}$  (1,984) and significant level 0,169 > 0,05 and promotion does not influence to customer satisfaction in Gunung Sari Culinary Tour with result  $t_{count}$  (0,359) <  $t_{tabel}$  (1.984) and significant level of 0.720 > 0.05.*

*Keywords: service quality, price, location, promotion and customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DATA LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Kualitas Layanan .....	6

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	6
2.1.1.2 Dimensi Kualitas layanan .....	7
2.1.2 Harga .....	9
2.1.2.1 Pengertian harga .....	9
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga .....	10
2.1.2.3 Faktor-faktor Penetapan harga .....	11
2.1.3 Lokasi .....	12
2.1.3.1 Pengertian Lokasi .....	12
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....	12
2.1.4 Promosi .....	14
2.1.4.1 pengertian promosi .....	14
2.1.4.2 Tujuan Promosi .....	14
2.1.4.3 Alat-Alat Bauran Promosi .....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.6 Pengaruh Antar Variabel .....	19
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.6.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.6.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
2.3.1 Penelitian Terdahulu I .....	21

2.3.2 Penelitian Terdahulu II .....	23
2.3 Rerangka Pemikiran .....	25
2.4 Kerangka Konseptual .....	26
2.5 Hipotesis Penelitian .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian .....	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	28
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	28
3.2.2 Sumber Data .....	28
3.3 Variabel Penelitian .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	29
3.5 Populasi dan Sampel .....	31
3.5.1 Populasi .....	31
3.5.2 Sampel .....	31
3.6. Metode dan Teknik Analisa Data .....	32
3.6.1 Metode Penelitian .....	32
3.6.2 Teknik Analisis Data .....	33
3.6.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	33
3.6.3.1 Uji Validitas .....	33
3.6.3.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.6.4.1 Uji Multikolinieritas .....	34
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.6.4.3 Uji Normalitas .....	35

3.6.5 Analisa Regresi Linear Berganda .....	36
3.6.6 Analisa Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	37
3.6.7 Pengujian Hipotesis .....	37
3.6.7.1 Uji t .....	37

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Wisata Kuliner Gunung Sari .....	39
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
4.1.2.1 Susunan Organisasi .....	40
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
4.2.5 Deskripsi Identitas Responden .....	43
4.3 Analisis Data .....	44
4.3.1 Uji Validitas .....	44
4.3.2 Uji Realibilitas .....	45
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.3.3.1 Uji Multikolinieritas .....	46
4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	46
4.3.3.3 Uji Normalitas .....	47
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.3.5 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	50

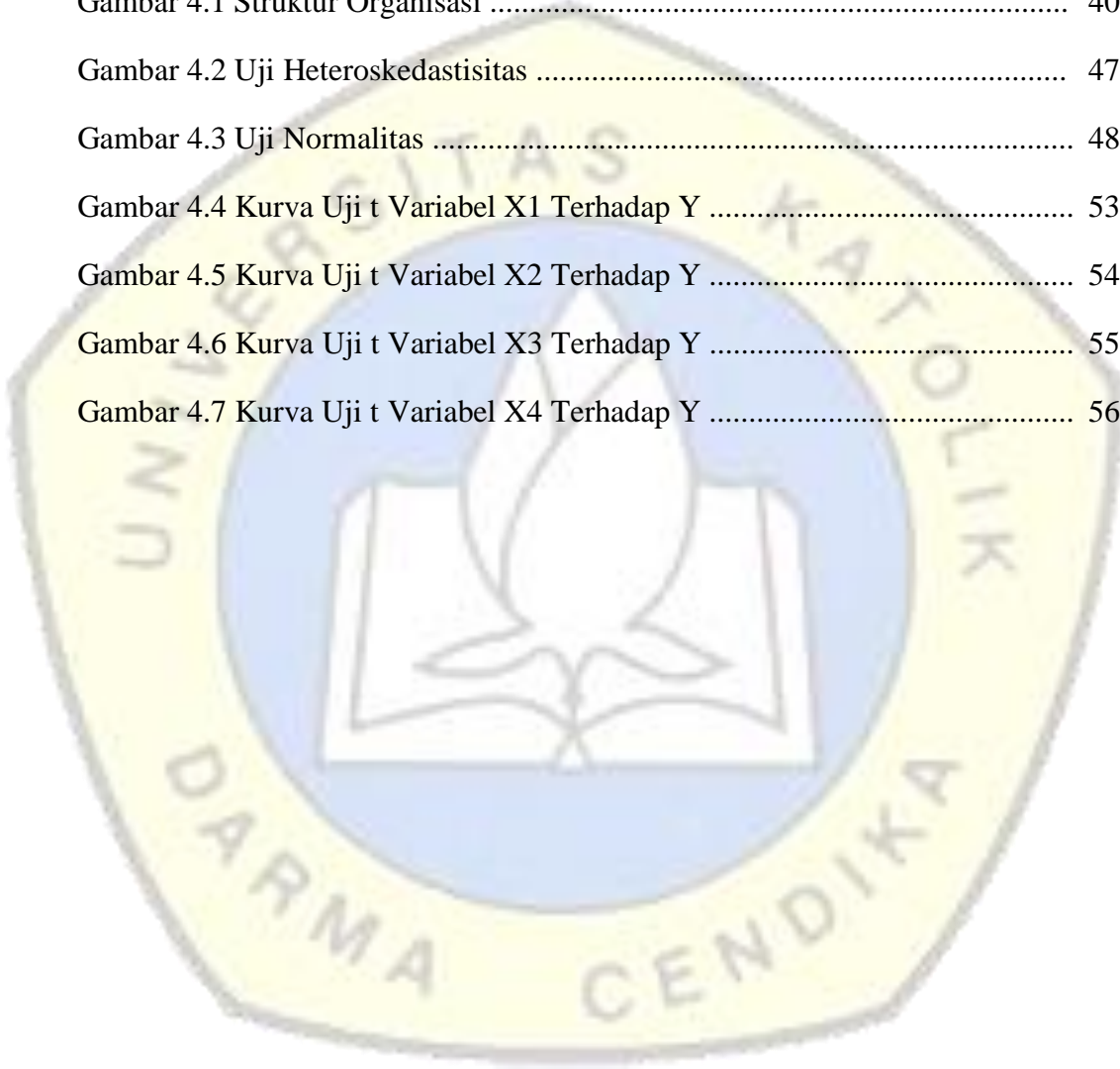
4.3.6 Pengujian Hipotesis .....	51
4.3.6.1 Uji t .....	51
4.4 Pembahasan .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	59
5.2 Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	47
Gambar 4.3 Uji Normalitas .....	48
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X1 Terhadap Y .....	53
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X2 Terhadap Y .....	54
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X3 Terhadap Y .....	55
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel X4 Terhadap Y .....	56





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interpretasi Nilai $R^2$ .....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas .....	45
Tabel 4.7 Nilai Tolerance dan VIF .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.9 Koefisien Regresi Linear Berganda .....	49
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	51
Tabel 4.11 Uji t .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian LAMPIRAN

2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner LAMPIRAN 3

Tabulasi Karakteristik Responden LAMPIRAN 4

Hasil Uji Validitas

LAMPIRAN 5 Hasil Uji Realibilitas

LAMPIRAN 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN 7 Analisis Regresi Linear Berganda

LAMPIRAN 8 Koefisien Determinasi  $R^2$

LAMPIRAN 9 Uji Hipotesis

