

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISATA
KULINER PENJARINGAN SARI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

LISBET.WANINDI

13110020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISATA KULINER
PENJARINGAN SARI SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu prasyarat
untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi



Oleh : **LISBET**

WANINDI
13110020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Lisbet. Wanindi

NPM 13110020

Jurusan Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi PENGARUH PRODUK, KUAITAS PELAYANAN, BARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISATA KULINER PENJARINGAN SARI SURABAYA

PEMBIMBING,

Tanggal, 10.11.2019



{Dr.Maria Widyastuti, S.E, M.M.)

Mengetahui : Ketua

Program Studi

Tanggal, 10.11.2019



(Lilil ; S.E, M.M.)



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh (Lisbet.Wanindi) dengan NPM (13110020)

Telah di uji pada 26 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(!,ilik Indrawati. S.E. M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Program Studi,



(!ilik Indrawati. S)E. M.M



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PRODUK KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISATA KULINER PENJARINGAN SARI
DI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi MANAJEMEN Pada

Harl Kamis, Tanggal 26 Juli 2018

Disusun oleh :

Nama : Lisbet.Wanindi

NPM : 13110020

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

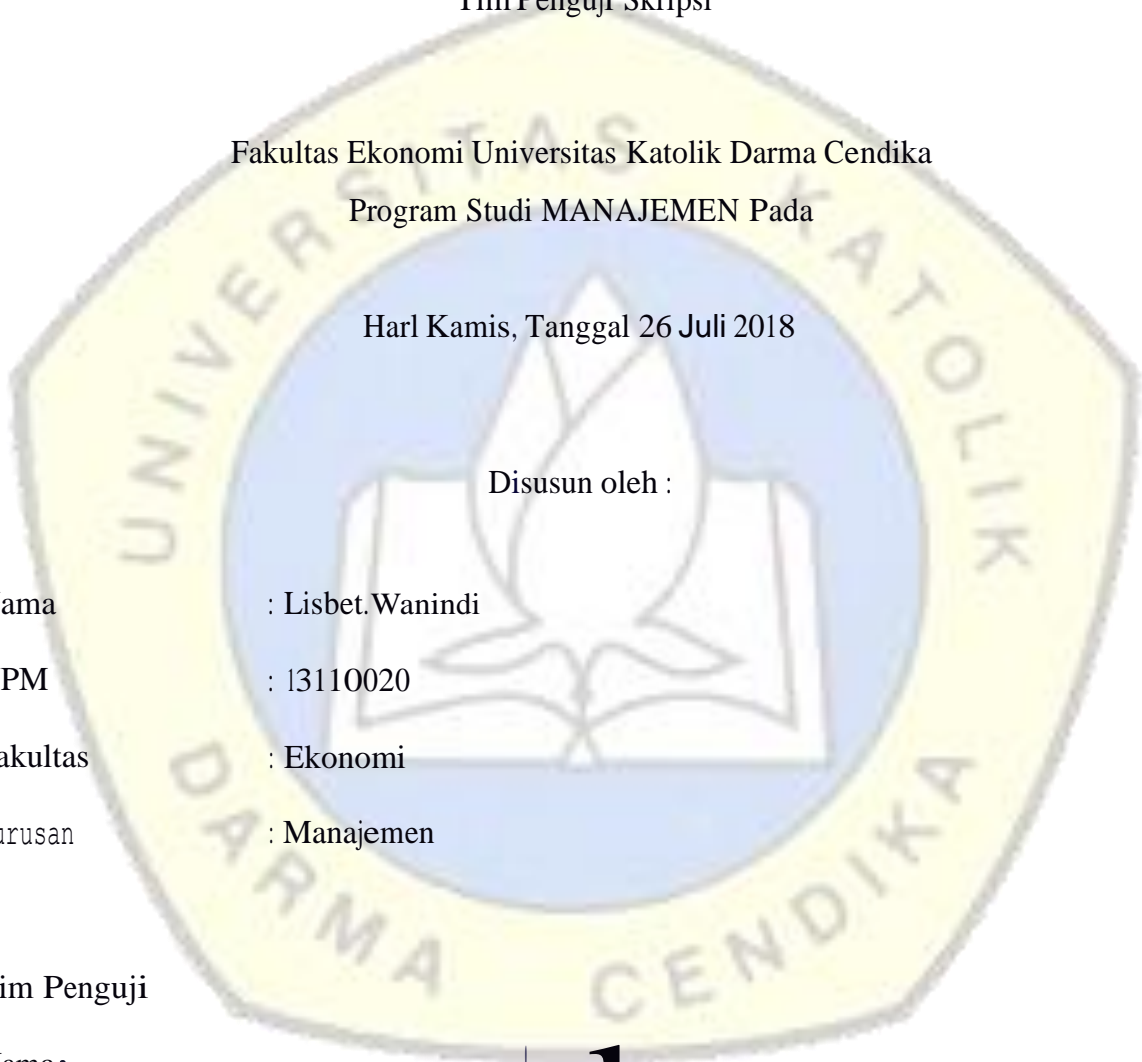
Tim Penguji

Nama:

1. Thyophoida WSP, S.E, M.M

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

3. Dr. Maria Widyastuti, M.M



J. \ :
k.
?
?
J. \ :



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama LISBET. WANINDI

Fakultas / Prodi Ekonomi / Manajemen Pemasaran

Alamat Asli Desa Silutung jl. Lahamudo RT/RW 00.00, Kee. Maninili Kab. Parigi Moutong Sulawesi Tengah

No. Identitas (KTP/SIM) : 7208105907920002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya.

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

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

Surabaya, 21/10/2018

Yang Membuat Pernyataan,



LISBET. WANINDI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya ”**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi (SE) Program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan Skripsi ini, penulis 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. Ibu Thyophoida WSP,S.E.,M.M selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku Dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan penelitian Skripsi Penulis.
2. Ibu Lilik Indrawati, S.E.,M.,M selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendikadan selaku Dosen Wali Penulis.
3. Ibu Dr. Maria Widyastuti, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
4. Bapak Drs Bruno Hammi, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang juga sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan penelitian Skripsi Penulis.



5. Buat Papa, Mama, Kakak Saya Ribka Wanindi dan Adik saya Nirwan Wanindi yang juga sudah membantu saya dalam doa, materi dan juga memberikan dorongan dan semangat kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
6. Buat Ibu Indriati Tanti Dan Juga Pak Michael yang sudah banyak Membantu saya baik dalam memberikan arahan dan juga Materi sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
7. Buat Ibu Soesiana Tanti yang juga sudah membantu dalam memberikan Nasehat, arahan dan Motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
8. Buat Teman Seperjuanganku Dwi Esti Rahmawati yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan Skripsi ini.
9. Buat teman-teman sekamar (TAAT), Ika, Vhena, Nova, Rita juga Putri yang sudah banyak memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Buat semua teman-teman kontrakan Indriaty Ministry yang juga sudah membantu penulis dan memberikan semangat dalam menulis laporan Skripsi ini.
11. Buat semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan namanya satu persatu, yang sudah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan penulis sebagai manusia. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dan manfaat tulisan ini di masa datang.

Surabaya,...../...../2018

LISBET WANINDI



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vix
ABSTRAK	xiv
ABSTRACK	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Pengertian Wisata Kuliner	10
2.3 Produk.....	11
2.3.1 Pengertian Produk	11

2.3.2 Strategi Produk.....	12
2.3.3 Karakteristik Produk	12
2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5 Harga	17
2.5.1 Pengertian Harga.....	17
2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga.....	18
2.5.3 Strategi Penentu Harga.....	20
2.5.4 Indikator Harga	21
2.5.5 Peranan Harga	22
2.5.6 Penetapan Harga.....	22
2.6 Lokasi	24
2.6.1 Pengertian Lokasi	24
2.6.2 Lokasi Fasilitas Jasa	25
2.6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	25
2.7 Kepuasan Pelanggan	26
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7.2 Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
2.8 Pengaruh Antar Variabel	28
2.8.1 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan pelanggan	28
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.8.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	29



2.8.4 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.9 Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.10 Rerangka Pemikiran	35
2.11 Kerangka Konseptual	36
2.12 Hipotesis Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	38
3.2 Pendekatan Penelitian dan sumber Data.....	38
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2.2 Sumber Data	38
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.4 Devinisi Operasional Variabel.....	40
3.5 Populasi dan sampel.....	45
3.5.1 Populasi.....	45
3.5.2 Sampel	45
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6.2 Skala Pengukuran Data.....	47
3.7 Metode Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Validitas.....	48
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.1 Uji Normalitas	49
3.8.2 Uji Multikolinieritas	50



3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.9.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.10 Pengujian Hipotesis	53
3.10.1 Uji t	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Singkat Wisata Kuliner penjaringan Sari Surabaya.....	55
4.2 Struktur Organisasi Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya	57
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.4 Analisis Data.....	61
4.4.1 Uji Validitas	61
4.4.2 Uji Reliabilitas	62
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Uji Normalitas	64
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	65
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.6.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.7 Pengujian Hipotesis	69



4.7.1 Uji t	69
4.7.2 Hipotesis	70
4.7.3 Determinasi	71

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	75





ABSTRAK

Oleh:

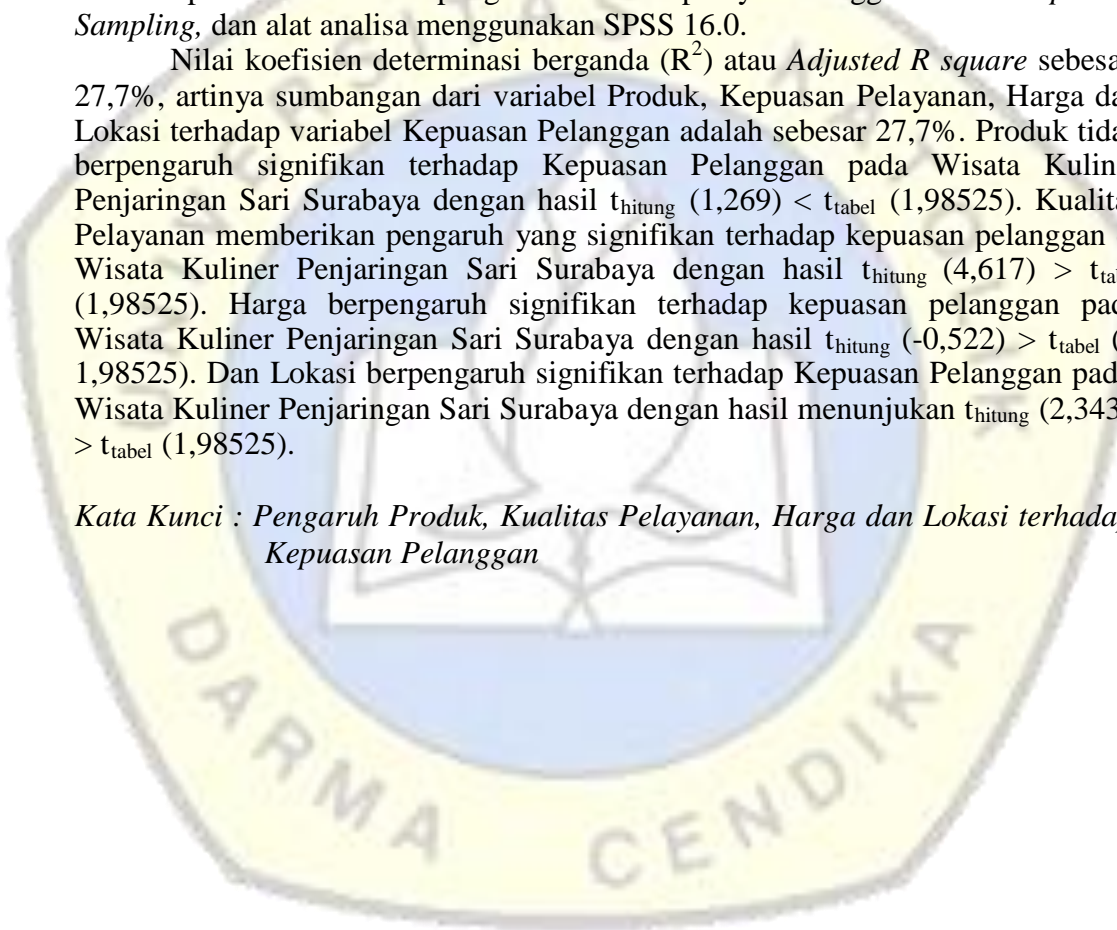
Lisbet Wanindi

Wisata kuliner merupakan salah satu jenis wisata yang memiliki dampak yang sangat besar bagi perkembangan suatu daerah. Nilai positif yang dapat diperoleh dari wisata yang satu ini adalah menumbuhkan kembangkan potensi makanan asli daerah yang sudah mulai tergeser oleh produk-produk asing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi, terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung dan makan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Purposive Sampling*, dan alat analisa menggunakan SPSS 16.0.

Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) atau *Adjusted R square* sebesar 27,7%, artinya sumbangan dari variabel Produk, Kepuasan Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 27,7%. Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya dengan hasil $t_{hitung} (1,269) < t_{tabel} (1,98525)$. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya dengan hasil $t_{hitung} (4,617) > t_{tabel} (1,98525)$. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya dengan hasil $t_{hitung} (-0,522) > t_{tabel} (-1,98525)$. Dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wisata Kuliner Penjaringan Sari Surabaya dengan hasil menunjukkan $t_{hitung} (2,343) > t_{tabel} (1,98525)$.

Kata Kunci : Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

By:

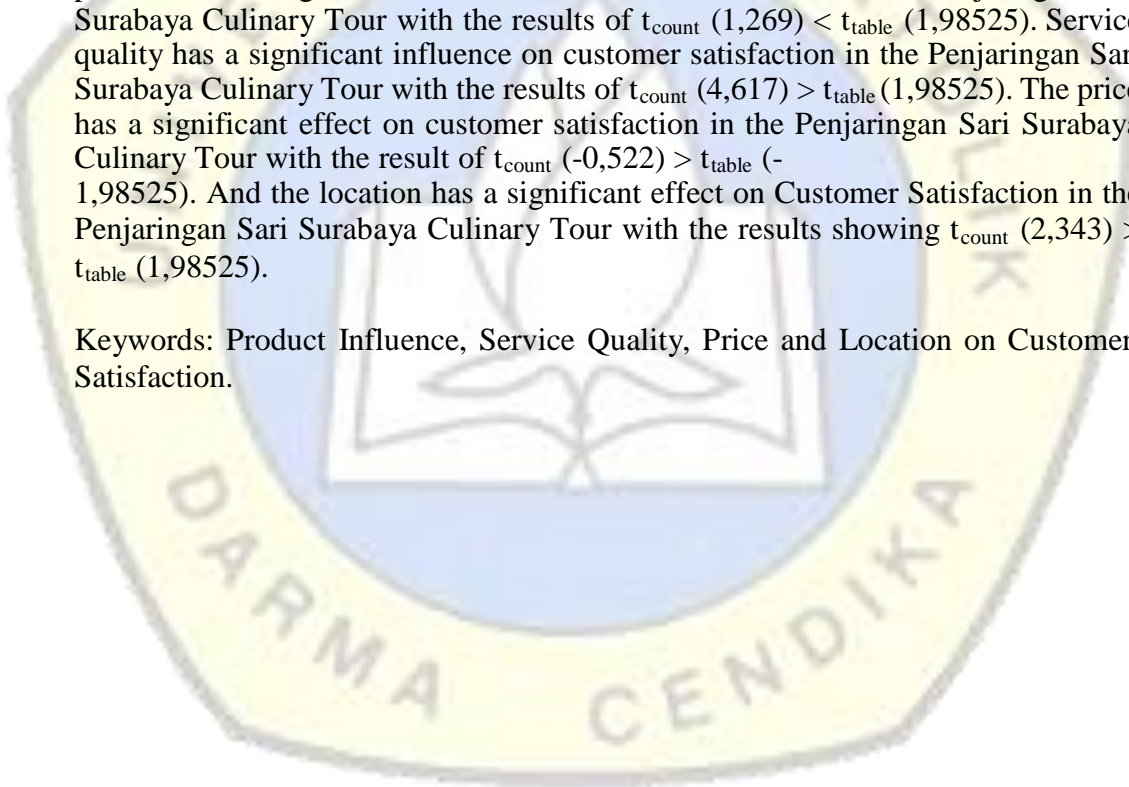
Lisbet Wanindi

Culinary tourism is one type of tourism that has a huge impact on the development of an area. The positive value that can be obtained from this one tour is to develop local food potential that has been shifted by foreign products.

The purpose of this study was to determine the effect of products, service quality, price and location, on customer satisfaction in the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour. The Population in this study were 100 customers who visited and ate at the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour. The sampling technique uses Purposive Sampling, and the analyzer uses SPSS 16.0.

The value of the multiple determination coefficient (R²) or Adjusted R square is 27.7%, meaning that the contribution of the Product variable, Service Satisfaction, Price and Location to the variable Customer Satisfaction is 27.7%. The product has no significant effect on Customer Satisfaction in the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour with the results of $t_{\text{count}} (1,269) < t_{\text{table}} (1,98525)$. Service quality has a significant influence on customer satisfaction in the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour with the results of $t_{\text{count}} (4,617) > t_{\text{table}} (1,98525)$. The price has a significant effect on customer satisfaction in the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour with the result of $t_{\text{count}} (-0,522) > t_{\text{table}} (-1,98525)$. And the location has a significant effect on Customer Satisfaction in the Penjaringan Sari Surabaya Culinary Tour with the results showing $t_{\text{count}} (2,343) > t_{\text{table}} (1,98525)$.

Keywords: Product Influence, Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction.



Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

