

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CLAY
RESTO DAN CAFÉ SIDOARJO**

SKRIPSI



OLEH:
JOSHUA GUDFRIED
16110011



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

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Joshua Gudfried

NPM : 16110011

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Clay Resto dan Café Sidoarjo

Dosen Pembimbing,

Tanggal, 12 Agustus 2020



(Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.)

Mengetahui,

Ketua Progam Studi

Tanggal, 12 Agustus 2020



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Joshua Gudfried** dengan NPM **16110011**

Telah diuji pada 05 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh

Ketua Tim Pengaji



(Dr. V. Ratna Ingawati, M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thyopoida W.S. Panjaitan, M.M.)

Ketua Program Studi



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

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CLAY RESTO DAN CAFE
SIDOARJO**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari..... Tanggal..... Agustus 2020

Disusun oleh :

Nama : Joshua Gudfried

NPM : 16110011

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. V.Ratna Inggawati,M.M.

2. Dr.Thyopoida W.S.Panjaitan,M.M

3. Dr.Y.Budi Hermanto,M.M.

(*Agus*)
(*Thy*)
(*Yan*)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Joshua Gudfried
NPM : 16110011
Alamat Asli : Perumahan Pondok Jati Blok AM 15,Sidoarjo
No. Identitas (KTP) : 3515082412970005

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Clay Resto dan Cafe Sidoarjo

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang di publikasikan secara umum. Skripsi 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 hal yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka 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 tanggung jawab dan integritas.

Sidoarjo, Agustus 2020

Hormat Saya,



Joshua Gudfried

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Clay resto dan Café Sidoarjo**”. Proposal ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Sarjana Ekonomi (S.E.) program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan ini berjalan, penulis menyadari bahwa tidak luput dari banyak kendala yang dialami. Kendala tersebut dapat diatasi karena adanya bantuan dari banyak pihak yang terlibat didalamnya, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus, yang telah memberikan berkat yang luar biasa dalam menyertai dan membimbing saya agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Romo/Bapak Dr.Y.Budi Hermanto,M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan maupun saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Dr Thyophoida W.S.Panjaitan,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.



- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
5. Ibu Lilik Indrawati,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
 6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa.
 7. Kekasih saya Anggreani Natalia yang telah meluangkan waktunya dalam membantu saya mengerjakan skripsi.
 8. Seluruh Teman yang telah memberikan dukungan berupa moral dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
 9. Manager dan Team Clay Resto dan Café Sidoarjo yang telah bersedia memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian dan pengambilan data terkait dengan analisis yang penulis lakukan.,

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini,namun karena keterbatasan pengetahuan,kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.Oleh karena itu,penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.Akhir kata,penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Faktor – faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.4 Membangun Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Lokasi	14
2.1.3.1 Pengertian Lokasi.....	14



2.1.3.2 Penentuan Lokasi.....	14
2.1.3.3 Pemilihan Lokasi	15
2.1.3.4 Indikator Lokasi.....	16
2.1.4 Harga	17
2.1.4.1 Pengertian Harga	17
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.4.3 Peranan Utama Harga.....	18
2.1.4.4 Metode Penetapan Harga.....	18
2.1.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	21
2.1.4.6 Dimensi Harga	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5.2 Manfaat Kepuasaan Pelanggan	24
2.1.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.5.4Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Pengaruh Antar Variabel	27
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1	29
2.3.2 Penelitian Terdahulu 1	30
2.3.3 Penelitian Terdahulu 1	31
2.4 Rerangka Pemikiran	33
2.5 Kerangka Konseptual	34
2.6 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	36
3.2.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2.2 Sumber Data.....	36
3.3 Variabel Penelitian	37



3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	38
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Populasi dan Sampel	41
3.5.1	Populasi	41
3.5.2	Sampel.....	42
3.6	Metode, Skala dan Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Metode Analisis Data.....	43
3.6.2	Skala Pengukuran Data	43
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	45
3.7.3	Analisis Deskriptif	46
3.8	Teknik Analisis Data	46
3.8.1	Uji Asumsi klasik	46
3.8.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.8.4	Uji t	50
BAB IV HASIL PENELITIAN		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1	Gambaran Umum	52
4.1.2	Struktur Organisasi Clay Resto dan Cafe	53
4.1.3	Visi dan Misi Clay Resto dan Café	53
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	54
4.3	Pembahasan dan Analisis Data.....	56
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	56
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	57
4.3.3	Hasil Analisis Deskriptif	58
4.3.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.3.5	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.3.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
4.3.7	Hasil Uji t	67

4.4	Pembahasan	69
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.4.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
BAB V	PENUTUP	72
5.1	Simpulan.....	72
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1Daftar Skala <i>Likert</i>	44
Tabel 3.2Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.1Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.4Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	57
Tabel 4.5Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.6Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi	60
Tabel 4.7Frekuensi Jawaban Variabel Harga	60
Tabel 4.8Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.9Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.10Hasil Uji Liniear Berganda	65
Tabel 4.11Hasil Koefisien Determinasi Variabel Penelitian	67
Tabel 4.12Hasil Uji t	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	33
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	62
Gambar4.3Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	64

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner
Lampiran 2 Data Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 5 Tabel Koefisien Determinasi
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t
Lampiran 10 Tabel Uji t
Lampiran 11 Tabel Uji r

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) semakin hari tumbuh dengan pesat sehingga mempengaruhi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Seiring berjalannya waktu perkembangan bisnis di Indonesia mengalami pertumbuhan sangat pesat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pengunjung di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden yang diambil secara metode *purposive sampling* dengan kriteria usia 17 tahun ke atas dan datang lebih dari 1 kali di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan versi SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut hasil yang di peroleh dari hasil *Adjusted R Square* adalah 0,654 atau 65,4% sedangkan sisanya 34,6% yang dipengaruhi oleh variabel lain berarti hubungan antara kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan cukup kuat. Hasil analisis dari uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo karena $t_{hitung} (3,822) < t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti karena $0,000 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo karena $t_{hitung} (2,026) < t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikansi 0,047 yang berarti karena $0,047 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Clay resto dan Cafe, Sidoarjo karena $t_{hitung} (4,061) > nilai t_{tabel} (1,993)$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti karena $0,000 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRAK

The development of science and technology (Ilmu Knowledge and Technology) is growing rapidly every day so that it affects economic growth in Indonesia. Over time, business development in Indonesia has grown very rapidly. This study aims to determine the effect of service quality (X1), location (X2), and price (X3) on customer satisfaction (Y) at Clay Restaurant and Cafe, Sidoarjo.

The population in this study were customers or visitors at Clay restaurants and cafes, Sidoarjo with a total sample of 75 respondents who were taken by purposive sampling method with criteria aged 17 years and over and came more than once at Clay restaurants and cafes, Sidoarjo.

Based on the results of data processing with the SPSS 26 version, the following results obtained from the Adjusted R Square results are 0.654 or 65.4% while the remaining 34.6% which is influenced by other variables means the relationship between service quality (X1), location (X2), and price (X3) on customer satisfaction (Y) is quite strong. The results of the analysis of the t test indicate that service quality (X1) has a significant affects customer satisfaction (Y) at Clay Restaurant and Cafe, Sidoarjo because $t_{count} (3.822) > t_{table} (1.993)$ with a significant level of 0.000 which means because $0.000 < \alpha = 0.05$, location (X2) has a significant affects customer satisfaction (Y) at Clay Restaurant and Cafe, Sidoarjo because $t_{count} (2.026) > t_{table} (1.993)$ with a significant level of 0.047 which means because $0.047 < \alpha = 0.05$, the price (X3) has a significant effect on customer satisfaction (Y) at Clay Restaurant and Cafe, Sidoarjo because $t_{count} (4.061) > t_{table} value (1.993)$ with a significant level of 0.000 which means because $0.000 < \alpha = 0.05$.

Keywords: Service Quality, Location, Price, Customer Satisfaction.

