



**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN
HOTEL AYOLALISA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ANIS ROWANTI

14110007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anis Rowanti
NPM : 14110007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Judul Skripsi: Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Hotel AyoLalisa Surabaya.

Pembimbing,
Tanggal, 21 Januari 2020



Drs. Bruno Hami Pahar, M.M

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal, 21 Januari 2020



Lilik Indrawati, SE.,MM



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Anis Rowanti dengan NPM 14110007

Telah diuji pada 27 Januari 2020

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Thyophoida W.S.P., SE., MM.

Ketua Program Studi,



(Lilik Indrawati, SE., MM.)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi

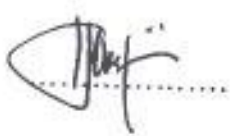
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Kamis, Tanggal 30 Januari

Disusun oleh :

Nama : Anis Rowanti
NPM : 14110007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

- | | | |
|--------------------------------|-----------|---|
| 1. Dr. Maria Widyastuti, M.M. | (Ketua) |  |
| 2. Lilik Indrawati, SE, MM | (Anggota) |  |
| 3. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M. | (Anggota) |  |



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Anis Rowanti
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Perhotelan
Alamat : Mojoarum 3 No 11
No Identitas (KTP/SIM) : 3578166401950005
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL AYOLALISA 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 menjadikan rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku secara 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 tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 30 Januari 2020

Hormat saya, ,

Anis Rowanti





KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL AYOLALISA SURABAYA”**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam 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. Romo Dr. Yustinus Budi Hermanto MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyopoida W.S.P., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.



4. Bapak, Drs. EC. Bruno Hami, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan Waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua serta saudara saya yang telah banyak memberi kasih sayang dan doa sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Seluruh dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama duduk dibangku kuliah.
7. Karyawan Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama proses penelitian.
8. Kepada teman saya Desi, Sara serta sahabat dekat saya yang selalu memberikan kritik dan saran serta mendukung secara mental.
9. Kepada Lukas Williams Baransano yang selalu memberikan semangat, selama mengerjakan skripsi.

Surabaya, 24 Januari 2020

Penulis

Anis Rowanti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAU PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Produk	7
2.1.1.1 Pengertian Produk	7
2.1.1.2 Tingkatan Produk	7
2.1.1.3 Klafikasi Produk	8
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Produk	9
2.1.2 Kualitas Layanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.1.2.2 Dimensi Pokok Kualitas.....	14



2.1.3 Harga	16
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	16
2.1.3.2 Peranan Harga	16
2.1.3.3 Penetapan Harga.....	17
2.1.3.4 Variabel Harga.....	18
2.1.4 Lokasi.....	19
2.1.4.1 Pengertian Lokasi.....	19
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi ..	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen	21
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.5.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan	24
2.1.6 Pengaruh Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.1.7 Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.1.8 Pengaruh Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.9 Pengaruh Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Jurnal Penelitian Terhadapulu I	27
2.2.2 Jurnal Penelitian Terhadapulu II.....	28
2.3 Rerangka pemikiran	30
2.4 Kerangka Konseptual	31
2.5 Hipotesis Penelitian	32



BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	33
3.2.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2.2 Sumber Data	34
3.2.2.1 Data Primer	34
3.2.2.2 Data Sekunder	34
3.3 Variabel Penelitian.....	34
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	35
3.4.1 Devinisi Operasional.....	35
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi.....	37
3.5.2 Sampel.....	37
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Metode Yang Digunakan	38
3.6.2 Metode Pengukuran	39
3.6.2.1 Uji Validitas	39
3.6.2.2 Uji Reabilitas.....	39
3.6.2.3 Uji asumsi Klasik	40
3.6.2.4 Uji Normalitas	40
3.6.2.5 Uji Multi Kolonieritas	41
3.6.2.6 Uji Multi Heteros Kedastisitas.	41
3.6.2.7 Uji Multi Regresi Berganda	41
3.6.2.8 Uji Koefisien Determinan	43
3.6.2.9 Uji Signifikan Parameter Individual	44



BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Struktur Organisasi	46
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Deskripsi Data	48
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Independen	49
4.3 Pemabahasan dan Analisis Data	50
4.3.1. Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.3.3 Uji Normalitas	52
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3.5 Uji Multikolinearitas	53
4.3.6 Analisis Koefisien Determinan	55
4.3.7 Uji T.....	56

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA.....62



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
Gambar 4.5 Uji Normalitas	52
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.7 Uji Multikolinearitas	54
Gambar 4.8 Uji Regresi Berganda	54
Gambar 4.9 Uji Determinan	55
Gambar 4.10 Uji Multikolinearitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Rekap Kuisioner
- Lampiran 3 Hasil SPSS *Statistics* 25
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 6 Hasil uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 7 Hasil uji linier Berganda

PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL AYOLALISA SURABAYA

ABSTRAK

Oleh :

Anis Rowanti

Jasa merupakan salah satu jenis usaha yang sedang berkembang pesat belakangan ini, dan salah satu bentuk usaha adalah restoran. Suatu usaha harus memberikan kepuasan kepada konsumennya,. Usaha tersebut dapat dilakukan meningkatkan produk, kualitas layanan, memberikan harga yang kompetitif, dan lokasi yang strategis. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis lebih spesifik tentang pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Jenis data, adalah kuantitatif dan kualitatif, sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, uji reabilitas, pengujian hipotesis dengan uji t. pengujian hipotesis ini menggunakan teknik analisis data statistik program SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan hasil sebagai berikut : Pengaruh produk, Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya, sedangkan Produk dan Kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga dan Lokasi tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Restoran Hotel Ayolalisa Surabaya.

Kata kunci : Produk, kualitas layanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen



EFFECT OF PRODUCTS, SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION AT AYOLALISA HOTEL

SURABAYA

ABSTRAK

Service is one type of business that is growing rapidly lately, and one form of business is a restaurant. A business must provide satisfaction to consumers. These efforts can be done to improve products, service quality, provide competitive prices, and strategic location. In this study, researchers analyzed more specifically about the influence of products, service quality, price and location on consumer satisfaction at the Surabaya Ayolalisa Hotel Restaurant.

The population in this study were consumers of Ayolalisa Hotel Restaurant in Surabaya with 70 respondents. Types of data, are quantitative and qualitative, data sources use primary and secondary data. Data collection techniques with library and field research. Data processing with validity test, reliability test, hypothesis testing with t test. This hypothesis testing uses statistical data analysis techniques SPSS 25 program.

The results showed the following results: The effect of the product, Service Quality, Price and Location together had a positive influence on customer satisfaction at Ayolalisa Hotel Surabaya Restaurant, while Product and Service Quality had a significant and significant effect on customer satisfaction. Price and location do not have a positive and not significant effect on consumer satisfaction at Ayolalisa Hotel Surabaya Restaurant.

Keywords: Product, service quality, price, location and customer satisfaction

