

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GOODFELLAS BARBERSHOP DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Mempemperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi*



Disusun oleh :

Rike Putri Aurora Respati

Nomor Pokok : K.2016.1.33901

Jurusan : Management

Program Studi : Marketing

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
ACCOUNTING BUSINESS AND MANAGEMENT
MALANG**

2020

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN GOODFELLAS BARBERSHOP DI
KOTA MALANG
SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Mempemperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi*



Disusun oleh :

Rike Putri Aurora Respati

K.2016.1.33901

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUCUÇWARA
ACCOUNTING BUSINESS AND MANAGEMENT
MALANG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GOODFELLAS BARBERSHOP DI KOTA MALANG

Oleh :

RIKE PUTRI AURORA RESPATI

K.2016.1.33901

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

ttd

Dra. SRI INDRAWATI, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 16 Agustus 2020



NPK: k.2016.L.33901

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Hal : Surat Riset

Kepada Yth :
Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi, Manajemen
STIE Malangkucecwara ABM
Di Malang

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febrian Setia Putra

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa.

Nama : Rike Putri Aurora Respati

Jurusan : Ekonomi, Majamenen

Telah kami setujui untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami dann melakukan pengumpulan data dari sebagian konsumen pada perusahaan kami sebagai data penyusunan skripsi dengan judul : "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen GoodFellas Barbershop di Kota Malang"

Demikian surat ini saya sampaikan dan dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluan.



(Febrian Setia Putra)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen GoodFellas Barbershop Malang”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada STIE Malangkuçewara.

Penulis berusaha membuat laporan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberi dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar:

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, Drs,M.M.,Ph.D, selaku ketua STIE Malangkuçewara.
2. Yang terhormat Ibu Dra. Sri Indrawati, MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, dan mendukung penulis dari awal hingga akhir laporan skripsi ini.
3. Ucapan terima kasih untuk seluruh dosen dan staff yang telah membimbing penulis semasa perkuliahan di STIE Malangkuçewara ini.
4. Yang tersayang keluarga, terutama doa ibu yang selalu menyertai, Mas Caesarea yang selalu mendukung serta teman-teman penulis yang selalu membantu penulis.

ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga yang diberikan GoodFellas Barbershop Malang terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop, pengaruh lokasi kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang dan mengetahui pengaruh fasilitas GoodFellas Barbershop Malang terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop. Jenis dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kausalitas, dengan populasi penelitian yaitu konsumen GoodFellas Barbershop Malang dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: tidak ada pengaruh harga yang diberikan GoodFellas Barbershop Malang terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop. Lokasi GoodFellas Barbershop Malang tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop dan fasilitas GoodFellas Barbershop Malang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

Kata kunci: harga, lokasi, fasilitas dan

Kepuasan konsumen

ABSTRACT

In general, this study aims to determine the effect of price provided by GoodFellas Barbershop Malang on GoodFellas Barbershop consumer satisfaction, the influence of location of GoodFellas Barbershop Malang consumer satisfaction and to know the effect of GoodFellas Barbershop Malang facilities on GoodFellas Barbershop consumer satisfaction. The type of research conducted is causality research, with the population of the study is Malang Gooders Barbershop consumers with a sample size of 97 respondents. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. Based on the results of research and discussion that has been done, the following conclusions can be drawn: there is no effect of the price given by GoodFellas Barbershop Malang to GoodFellas Barbershop consumer satisfaction. GoodFellas Barbershop Malang location does not affect consumer satisfaction GoodFellas Barbershop and Malang GoodFellas Barbershop facilities affect consumer satisfaction GoodFellas Barbershop Malang

*Keywords: . price, location, facilities and
Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçewara.

Adapun Judul dalam skripsi ini adalah “pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen GoodFellas Barbershop di Kota Malang”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu, Demi sempurnanya skripsi ini penulis membutuhkan dukungan dan menyumbangkan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun

Malang, 16 Agustus 2020
Penulis,

Rike Putri Aurora Respati

DAFTAR ISI

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOODFELLAS BARBERSHOP DI KOTA MALANG	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT KETERANGAN RISET	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
Kata Pengantar.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Harga.....	7
2.1.1.1 Pengertian Harga	7
2.1.1.2 Peranan Harga	8
2.1.1.3 Penetapan Harga.....	8
2.1.1.4 Tujuan penetapan harga	9
2.1.1.5 Indikator harga	10
2.1.2 Lokasi.....	11

2.1.2.1	Pengertian Lokasi	11
2.1.2.2	Faktor-Faktor Pemilihan Lokasi.....	12
2.1.3	Fasilitas	12
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas.....	12
2.1.3.2	Pertimbangan Tata Letak Fasilitas	13
2.1.4	Kepuasan Konsumen	14
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
	Variabel yang diteliti.....	25
	Metode yang dipakai.....	25
2.3	Model Konseptual Penelitian	26
2.4	Pengembangan Hipotesis	29
	BAB III.....	31
	METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Populasi dan Sampel	31
3.3	Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	32
3.4	Metode pengumpulan data	35
3.5	Metode Analisis.....	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2	Regresi linier berganda	36
3.5.3	Uji Instrumen.....	37
a.	Uji Reliabilitas.....	37
b.	Uji Validitas	37
3.5.4	Uji asumsi klasik	38
3.5.6	Uji Hipotesis.....	40
	BAB IV	41
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambar Objek Penelitian	41
4.2	Analisis Deskriptif	42
	Analisis deskriptif.....	42
	Analisis deskriptif.....	45

Analisis deskriptif	48
Analisis deskriptif	51
4.3 Pengujian Asumsi Model.....	54
4.3.1 Uji Instrumen.....	54
Uji validitas variabel harga (X1).....	54
Koefisien Korelasi	54
Uji validitas variabel lokasi (X2)	55
Koefisien Korelasi	55
Uji validitas variabel fasilitas (X3)	55
Koefisien Korelasi	55
Uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y)	56
Koefisien Korelasi	56
Uji reliabilitas.....	57
Item	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.2.1 Uji Normalitas	58
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	59
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.5 Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis.....	64
4.4.1 Hasil Uji T / Uji Parsial.....	64
<i>standarized coefisient beta</i>	65
4.4.2 Hasil Uji F / Uji Simultan	66
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.5 Pembahasan.....	68
4.5.1 Pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang	68
4.5.2 Pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang	69

4.5.3 Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang	70
BAB V.....	72
PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Kontribusi Penelitian	73
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.4 Saran-saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Tabel operasional variabel	33
Tabel 4.1 Analisis deskriptif X1	442
Tabel 4.2 Analisis deskriptif X2	45
Tabel 4.3 Analisis deskriptif X3	48
Tabel 4.4 Analisis deskriptif Y	51
Tabel 4.5 Uji validitas variabel harga (X1)	54
Tabel 4.6 Uji validitas variabel lokasi (X2).....	55
Tabel 4.7 Uji validitas variabel fasilitas (X3).....	55
Tabel 4.8 Uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y).....	56
Tabel 4.9 Uji reliabilitas	57
Tabel 4.10 uji multikolinieritas Coefficients	59
Tabel 4.1 R Square Model Summaryb 2	63
Tabel 4.13	64
Tabel 4.14 Uji T	64
Tabel 4.15 standarized coefisient beta.....	65
Tabel 4.16 ANOVAa.....	66
Tabel 4.17 Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	29
Gambar 2.2 model konseptual penelitian.....	29
Gambar 4.1 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3 Uji Multikolinieritas	60
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	79
Lampiran 2. Data Kuisisioner	82
Lampiran 3. Hasil Distribusi Jawaban Responden	87
X1.1	87
X2.1	89
X3.1	91
Y1.1	93
Lampiran 4. Analisis Regresi	96
Model Summary ^b	96
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 6. Reliability X1	100
Lampiran 7 . Reliability (X2)	101
Lampiran 8. Reliability (X3)	102