



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PERUSAHAAN PENGERGAJIAN
JATI MAS JEPARA**

Diajukan oleh :

**SANDI MAULIDIYANTO
NIM. 2013-11-244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN
PENGGERGAJIAN JATI MAS JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2018

Mengetahui
Ketua ProgDi

Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I

Dr. Supriyono, SE. MM.
NIDN. 0614037104

Mengetahui
Dekan,



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Dian Wismar'ein, SE. MM.
NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesunggunhnya orang-orang iman dan mereka yang melakukan kebaikan, demikian itulah mereka sebaik-baiknya makhluk”
(Q.S. Al-Bayyinah : 7)

“Barang siapa menghendaki kebahagian hidup dunia, maka wajiblah baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki kebahagian hidup akhirat, maka wajib pulalah baginya memiliki ilmu”.

(Al-Hadist)

Kupersembahkan kepada :

1. *Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan moral, materi dan do'a.*
2. *Saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan dukungan.*
3. *Sahabat-sahabatku yang senantiasa menemaniku dalam suka dan duka.*
4. *Almamater yang ku banggakan tempatku menimba ilmu.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Penggergajian Jati Mas Jepara”. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Skripsi ini dapat selesai dengan baik tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Supriyono, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dian Wismar’ein, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.

6. Konsumen pada perusahaan Penggergajian Jati Mas yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.



ABSTRAKSI

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PENGERGAJIAN JATI MAS JEPARA

**SANDI MAULIDIYANTO
NIM. 2013-11-244**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, SE. MM.
2. Dian Wismar'ein, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan penggergajian Jati Mas Jepara. Variabel penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu harga, lokasi dan kualitas pelayanan berperan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap konsumen pada perusahaan penggergajian Jati Mas Jepara dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan kepuasan konsumen pada perusahaan penggergajian Jati Mas Jepara. Penggergajian Jati Mas Jepara diharapkan dapat memberikan potongan harga pada produk-produk yang ditawarkan, sehingga dapat menarik minat lebih banyak konsumen, memperluas tempat parkir untuk kendaraan konsumen dan diharapkan lebih meningkatkan jumlah dan kemampuan peralatan pemotongan yang dimilikinya agar kecepatan dalam melakukan pemotongan lebih cepat sehingga konsumen tidak terlalu lama menunggu serta hasil pemotongan sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan konsumen.

Kata Kunci : harga, lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE, LOCATION, AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN SAMWILL COMPANY JATI MAS JEPARA

SANDI MAULIDIYANTO
NIM. 2013-11-244

Guidance Lecturer : 1. Dr. Supriyono, SE. MM.
2. Dian Wismar'ein, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM

This study aimed to analyze the influence of price, location and quality of service to customer satisfaction in Samwill Company Jati Mas Jepara. The variables of this study consisted of three independent variables and the dependent variable, namely the price, location and quality service as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted by survey method to consumers at Samwill Company Jati Mas Jepara and analyzed with regression. The first phase tested the validity and reliability questions for each variable. The second phase, regressed variable price, location, quality of service and customer satisfaction.

The results showed that the variables of price, location and quality of service of significant positive effect on the customer satisfaction at Samwill Company Jati Mas Jepara. Sawmill Jati Mas Jepara is expected to provide discounts on the products offered, so as to attract more consumers, expanding parking space for consumer vehicles and is expected to further increase the number and ability of the cutting equipment it has to speed at cutting faster, so consumers are not too long to wait as well as the results of cuts in accordance with the specifications expected by consumers.

Keywords : price, location, quality of service and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Harga	9
2.2. Lokasi	12
2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.4. Kepuasan Konsumen.....	17
2.5. Hubungan Antar Variabel	19
2.6. Penelitian Terdahulu.....	21

2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.8. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	26
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Populasi dan Sampel.....	29
3.5. Pengumpulan Data.....	31
3.6. Uji Instrumen.....	32
3.7. Pengolahan Data	34
3.8. Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Uji Instrumen	38
4.2. Penyajian Data	41
4.3. Analisis Data	46
4.4. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran-saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	38
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	39
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 4.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan..	41
Tabel 4.7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.8. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Harga.....	43
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Lokasi.....	44
Tabel 4.11. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.12. Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi	47
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Berganda (Signifikansi $\alpha = 5\%$).....	50
Tabel 4.15. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis 24

