

**PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KEDAI LALIE DJIWO PRIGEN PASURUAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Zaky Ichbal Dewantoro

202010160311467

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI LALIE DJIWO
PRIGEN PASURUAN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Zaky Ichbal Dewantoro

NIM : 202010160311467

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 30 November 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Pembimbing II : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

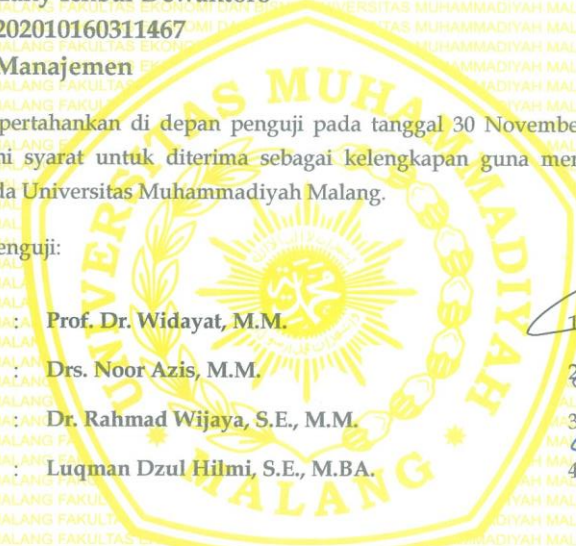
Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zaky Ichbal Dewantoro
Nim : 202010160311467
Program : Studi Manajemen
E-mail : zakyichbal@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya pendapat orang lain dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 12 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Zaky Ichbal Dewantoro

PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI LALIE DJIWO PRIGEN PASURUAN

Zaky Ichbal Dewantoro

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: zakyichbal@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Kedai Lalie Djiwo. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian *Explanatory research* kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Kedai Lalie Djiwo dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioener. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dibantu dengan software SPSS 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Lalie Djiwo Prigen. (2) Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuassan konsumen Kedai Lalie Djiwo Prigen. (3) Harga dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Lalie Djiwo Prigen.

Kata kunci: Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF PRICE AND LOCATION ON CONSUMER
SATISFACTION AT KEDAI LALIE DJIWO PRIGEN PASURUAN**

Zaky Ichbal Dewantoro

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: zakyichbal@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of price and location on consumer satisfaction at Kedai Lalie Djiwo. This study is included in quantitative explanatory research with a quantitative approach. The population in this study were consumers at Kedai Lalie Djiwo with a sample size of 100 respondents. The data collection method was carried out by distributing questionnaires. The data analysis method used multiple linear regression assisted by SPSS 26 software. The results of this study indicate that: (1) Price has a significant effect on consumer satisfaction at Kedai Lalie Djiwo Prigen. (2) Location has a significant effect on consumer satisfaction at Kedai Lalie Djiwo Prigen. (3) Price and location have a significant effect together on consumer satisfaction at Kedai Lalie Djiwo Prigen.

Keywords: Price, Location, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabu Muhammad SAW sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI LALIE DJIWO PRIGEN PASURUAN”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana manajemen Universitas Muhammadiyah Malang. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Prof. Dr. Widayat, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi penuh ketelitian dan kesabaran serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna untuk penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Noor Aziz M.M selaku dosen pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi penuh ketelitian dan kesabaran serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna untuk penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.

7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua saya Budi Purwantoro dan Ita Irawati yang telah memberikan doa, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun secara materil sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Untuk saudara kandung saya Imelda Rossa Heryan S.Pd. saya ucapkan terima kasih telah memberi dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi saya.
9. Untuk saudara kandung perempuan saya Balqis Tsani Putri saya ucapkan terimakasih untuk dukungan, doa dan perhatian yang diberikan.
10. Terima kasih untuk teman teman kost saxophone lainnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat yang luar biasa.
11. Terima kasih kepada **Kedai Lalie Djiwo Prigen Pasuruan** yang telah memberikan izin dan informasi terkait penelitian ini dilaksanakan hingga tuntas.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan roqib sevgai ibadah yang tiada ternilai. Amin Akhirnya dengan keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang,

Zaky Ichbal Dewantoro

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.2 Harga	9
2.1.3 Lokasi	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konsep / Pikir atau Model Penelitian	16
2.4 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Populasi dan sampel	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	20
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Data dan Sumber Data	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	22

3.7	Uji Instrumen	23
3.8	Metode Analisis Data	24
3.9	Uji Asumsi Klasik	25
3.10	Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.2	Deskripsi Responden	29
4.3	Uji Instrumen Penelitian	36
4.4	Uji Asumsi Klasik	37
4.5	Analisis Linear Berganda	40
4.6	Uji Hipotesis	41
4.7	Pembahasan	43
4.7.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	43
4.7.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	44
4.7.3	Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	44
BAB V PENUTUP		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Responden dan Skor	22
Tabel 3.3 Analisis Rentang Skala	23
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Reponden Berdasarkan Umur	30
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1)	31
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X2)	32
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Nomalitas	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterodekastisitas	39
Tabel 4.12 Hasil Analisis Linear Berganda	40
Tabel 4.13 Hasil Uji t	40
Tabel 4.14 Hasil Uji F	41
Tabel 4.15 hasil uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar 1.1 Informasi Website Kedai Lalie Djiwo Prigen	4
Gambar 2.1 Hubungan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	50
Lampiran 2 : Uji Instrumen	53
Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik	55
Lampiran 3 : Uji Analisis Linear Berganda	56
Lampiran 5 : Uji Hipotesis	57



DAFTAR PUSTAKA

- Agestina, K., & Susilowati, I. (2019). Analisis Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), 110-121.
- Alwi, A. M. F., & Mulyono, J. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “Menantea Café” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 227-243.
- Aminullah, A. A., Priambodo, A., Rahmat, H. K., & Adri, K. (2021). Kesiapan Kantor Pencarian dan Pertolongan Balikpapan dalam Penanggulangan Bencana Guna Menyambut Pemindahan Ibukota Baru. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(1), 51-59.
- Amrulloh, Y., & Dahruji, D. (2023). Pengaruh Harga, Label Halal Dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Bakso Aci Taubat Food. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 682-697.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85-94.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603-612.
- Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota
- Firmansyah, R. A., & Jaya, I. (2023, August). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Bejos Milk. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya (Vol. 1, pp. 162-166)*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Inc. 2023. Google Maps: Peta Lokasi kedai lalie djiwo dalam <https://www.google.com/maps/>.
- Gultom, P.L., Rogahang, J.J., & Punuindoong, A.Y. (2023). Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Fellow Coffee Malalayang Manado. *Productivity*, 4(1), 89–99

- Hanafi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada konsumen kedai Retceh Kopi Mojokerto). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang
- Handayani. (2020). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol 40.No. 2, April 2020. Perhimpunan Dokter Paru Indonesia.
- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 6(1), 1-10
- Heizer, J & Render, B. (2015). "Manajemen Operasi: Keberlangsungan dan Rantai Pasokan". Edisi Sebelas. Diterjemahkan oleh: Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, D. T. B., & Satrio, B. (2015). Pengaruh produk, harga, saluran distribusi dan promosi terhadap keputusan pembelian mobil avanza. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(9).
- Irawan, H. (2008). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo.
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen Kafe Family Kopi di Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(01).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Laksana, F. (2018). *Periklanan Para eksekutif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latifa, U. A. P. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kelontong Janti Kencana Girimarto. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 875-875).
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Masili, V., Lumanauw, B., Tielung, V. J. (2022) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. 10(4), 44–51
- Pebrianti, S.N (2023) Pengaruh Lokasi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Bertemu Kota Pasuruan. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang

- Riztanto, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Kedai Ibu di Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rustiana, R., & Kurniawan, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Alim. *Jurnal Manajemen Pelita Bangsa*, 5(03), 25-43
- Silalahi. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (4th ed.). PT Refika Aditama.
- Sofyan, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada What's Up Cafe Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3): 4230-4240.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (33rd ed.). Pustaka Baru Press.
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen garden cafe koperasi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 7(2), 130-142.
- Surveyandini, M., Anggraeni, E. P., & Wahyuningsih, E. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Produk Kebab Turki Abi Umi. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 554-568.
- Swarjana, I. K., & SKM, M. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi
- Yudi Oktavian, B., & Soliha, E.(2022). Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Dewan Kopi Pati). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 167-183.



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 22/11/2024

Kode : 2528136226
Nama : ZAKY ICHBAL DEWANTORO
NIM : 2020101603114670
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Lalie Djiwo Prigen Pasuruan
Presentase Plagiasi : 21%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

