

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Warung Makan Nyamplungan, Desa Langgongsari Kecamatan
Cilongok Kabupaten Banyumas)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**ARISTIA EKA MUKTI LESTARI
NIM. 1617201087**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2021**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Warung Makan Nyamplungan, Desa Langgongsari Kecamatan
Cilongok Kabupaten Banyumas)**

Aristia Eka Mukti Lestari

NIM. 1617201087

E-mail: aristiaekamuktilestrari@gmail.com

**Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah persepsi dan perasaan seorang konsumen setelah membandingkan produk atau jasa dengan harapan yang dipikirkan sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan dijadikan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Nyamplungan Banyumas.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan analisis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah sampel *incidental* yaitu menjadikan konsumen penelitian sejumlah 80 orang yang secara kebetulan ditemui selama. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan meliputi kuesioner, observasi dan wawancara. Uji keabsahan data yang digunakan berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Metode analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F dan uji determinan (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,05$), persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,05$) dan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ($p > 0,05$). Secara simultan terbukti kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,05$).

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

**The Influence of Service Quality, Perception of Price and Location
on Consumer Satisfaction
(Case Study of Food Stalls Nyamplungan, Langgongsari Cilongok Banyumas
Region)**

**Aristia Eka Mukti Lestari
NIM. 1617201087**

E-mail: aristiaekamuktilestrari@gmail.com

**Islamic Economics Department, Economics and Islamic Business Faculty
State Islamic Institute of Purwokerto**

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the perception and consumer feeling after comparing a product or service with previously thought expectations. Based on the results of observations, there are several factors that influence customer satisfaction. There are used as variables in this study, namely service quality, price perception and location. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, price perception, and location on customer satisfaction at Warung Makan Nyamplungan Banyumas.

This research is a survey research using quantitative research analysis. The sample used is the incidental sampling, which makes the research consumers a total of 80 people who happened to be met during the research. Sources of data in this study using primary data and secondary data. Collection techniques include questionnaires, observations and interviews. Test the data validity used the validity and reliability tests. Classical assumption test includes normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test. Methods of data analysis used multiple linear regression analysis. Hypothesis testing with the t test, F test and determinant test (R^2).

Base on the research show that in partially service quality has effect on consumers satisfaction ($p < 0.05$), price perception has effect on consumers satisfaction ($p < 0.05$) and location has no effect on consumers satisfaction ($p > 0.05$). By simultaneously showing that service quality, price perception and location have an effect on consumers satisfaction ($p < 0.05$).

Keyword: consumers satisfaction, service quality, price perception, location

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,05$)
2. Persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p < 0,05$)
3. Lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ($p > 0,05$)
4. Secara simultan kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Faktor-faktor pengambilan keputusan konsumen meliputi faktor kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh simultan terhadap keputusan membeli di Warung Nyamplungan, sehingga bagi pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan dan harga yang ditawarkan.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan persepsi harga, berpengaruh terhadap pengambilan keputusan, namun ada faktor lain juga berpengaruh. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas lain yaitu: budaya, sosial, dan karakteristik responden.
3. Warung makan Nyamplungan seharusnya mengupayakan petunjuk arah yang memudahkan konsumen baru dalam mencari warung makan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Kubro, Khadijah. (2019). *Jual Beli Makanan Model All You Can Eat Di tinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. skripsi.
- Aliyyah, Apriyani Dwi, Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No. 2.
- Alma, Fuchari dan Ratih Hurriyati. (2008). *Manajemen Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dago, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Dinar, Sari Dessica. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi.
- Djono, D., Utomo, T.P. and Subiyantoro, S., 2012. Nilai Kearifan Lokal Rumah Tradisional Jawa. *Jurnal Humaniora*, 24(3), pp.269-278.
- Fathoni, Ali. (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Tingkat Penjualan Usaha Jasa Mikro di Kabupaten Lamongan*. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Volume 1, No. 1.
- Firmansyah, Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Fitriyani, I.N., 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Tata Letak (Layout), dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Café Corakna Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Gary, Ganda Tua Sibrani Choms At All. (2019). *Dasar-Dasar Kewirausahaan. Yayasan Kita Menulis*.
- Ginting, Mareta, Saputra Ahmad. (2015). *Pengaruh Lokasi Kualitas Produksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor*. Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI Volume 23 NO. 1.
- Gunawan, Ce. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Habibullah, M., Muqoffa, M. and Purwani, O., 2019. Penerapan Karakter Arsitektur Jawa Pada Fasad Pusat Kuliner Tradisional Di

Surakarta. *Senthong*, 2(2).

- Hartati, I. N. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Haseeb, M., Hussain, H.I., Kot, S., Androniceanu, A. and Jermsttiparsert, K., 2019. Role of social and technological challenges in achieving a sustainable competitive advantage and sustainable business performance. *Sustainability*, 11(14), p.3811.
- Ikhsomudin, M. dkk., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, e-Jurnal Riset Manajemen
- Khoiriyah, N.F., 2018. Pengaruh ragam menu, lokasi, dan kualitas layanan terhadap minat beli pelanggan rumah makan joglo manis dan rumah makan mbok mingkem ponorogo. *Dipublikasikan. Skripsi. Ponorogo: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawati. 2015. "Strategi Adaptasi Pedagang Angkringan Dalam Mempertahankan Eksistensi Hidup Studi di Kawasan JL. K.H Ali Maksum Krpyak Yogyakarta (Perbandingan Antara Angkringan Tradisional Versus Angkringan Modern) dalam Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Volume V No.2
- Made, Arie SulistyawatiNi, Ni Ketut Seminari. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8.
- Mardalis. (2003). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miftah, Thoha. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Devisi Buku Perguruan Tinggi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Montung, P.; Sepang, J.; Adare, D. (2015), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15 (5) : 678-689.
- Nurhuda, Muhammad, 2015. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Tupperware Di Business Leader Mutiara Rinjani Mataram* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Nurhuda, Wiku, Asep Ramdan Hidayat, and Nunung Nurhayati. "Analisis Perbandingan Kualitas Produk Takaful Dana Pendidikan Pt. Asuransi Takaful Keluarga Dengan Tabungan Investa Cendekia Bank Syariah

- Mandiri Cabang Bandung." *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah* (2015): 519-526.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Safrizal. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol 4, No. 1.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Situmeang, Lina Sari. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. (Skripsi). Universitas Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Shinta, Dewi Rani. (2016). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Simpang Lima Semarang* *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 5 NO. 1.
- Sugiyono. (2013). *Mixed Methods*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Syahrum dan Salim. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Gramedia
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Violita, Wijaya Cynthia. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. *Jurnal AGORA*, Vol. 5, No. 1.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.