

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ANGKRINGAN KANG HARJO**

(Studi Kasus Pada Angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

OKQI NINGRUM

NPM. 12133200066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ANGKRINGAN KANG HARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas PGRI Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana



Oleh:

OKQI NINGRUM

12133200066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

ABSTRACT

OKQI NINGRUM. This research to determine whether price, location and the service, affect consumer satisfaction in Angkringan Kang Harjo and analyze the most dominant factor influencing consumer satisfaction.

This research was conducted in Yogyakarta City 2015 years. The population in this research was the consumers Angkringan Kang Harjo and totally 1740 person. Samples taken in this study were 95 respondents using Accidental sampling technique, which is based sampling technique that researchers encountered by chance can be deemed suitable sampel. The significance used was 0.05. Variable data collection techniques using a questionnarte that comes with likert scale. The questionnaire used before first tested with taking sample an many 30 consumers sample. Qualitative analysis convers: validity and reliability test, double regresion analysis, hypothesis test by using: t test and f test and coefiency determination analysis (R^2).

From the regression analysis equation was obtained as follows, $Y = 2,195 + 0,208X_1 + 0,408X_2 + 0,239X_3$. From the research results, it can be concluded that hypothesis test using t-test shew that the three independent variables that were conducted were significantly proven influencing partially to dependent variable, that is customers satisfaction. Stimultantly, variables of the price, location and service influence significantly to customers satisfaction. This can be proven by F test. The table shows 57.710 with the significance level $0,000 < 0,05$. While the value of $R=0.655$, meaning that the price, location, and service, has a strong relationship to consumer satisfaction and Adjusted R Square of 0.644 means 64,40% variable changes to donate price, location and the service of the satisfaction variables consumers and the remaining 35.60% influenced by other variables that do not exist in this study.

Key words : price, location, service, consumer satisfaction

ABSTRAK

OKQI NINGRUM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Angkringan Kang Harjo dan menganalisis banyaknya faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen .

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta tahun 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen Angkringan Kang Harjo dan jumlahnya 1740 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan ditemui peneliti yang dipandang cocok bisa dijadikan sampel. Tingkat signifikansi yang dipergunakan adalah 0,05. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert. Kuesioner sebelum digunakan terlebih dahulu di uji cobakan dengan mengambil sampel sebanyak 30 konsumen. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Dari analisis regresi diperoleh persamaan sebagai berikut, $Y = 2,195 + 0,208X_1 + 0,408X_2 + 0,239X_3$. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Secara simultan variabel harga, lokasi dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai F yaitu sebesar 57.710 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai $R = 0,655$, artinya harga, lokasi dan pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen Angkringan Kang Harjo dan *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,644 artinya sebesar 64,40% menyumbangkan perubahan variabel harga, lokasi dan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen dan sisanya 35,60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di penelitian ini.

Kata-kata kunci: harga, lokasi, pelayanan, kepuasankonsumen

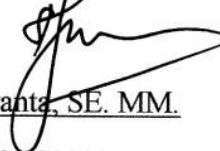
PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ANGKRINGAN KANG HARJO
(Studi Kasus Pada Angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta)**



Yogyakarta, 13 Februari 2016

Pembimbing

ke - 

Lilik Siswanta, SE. MM.

NIS.19670729 200204 1 003

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ANGKRINGAN KANG HARJO**

(Studi Kasus Pada Angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta)

Oleh :

OKQI NINGRUM

NIM.12133200066

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta

Susunan Dewan Penguji

Tanggal	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hari Purnama, SE, MM. 
Sekretaris	: Adhi Prakosa, SE, M.Sc. 
Penguji I	: Saptaningsih Sumarmi, SE, MM. 
Penguji II	: Lilik Siswanta, SE, MM. 

Yogyakarta, 23 Februari 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta

Dekan,


(Hari Purnama, SE, MM.)

NIS.19620221 199503 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Okqi Ningrum

No. Mahasiswa : 12133200066

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

JudulSkripsi: Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Angkringan
Kang Harjo Wijilan Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar –benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru, atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, 12 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



Okqi Ningrum

Motto Dan Persembahan

- ❖ **“Hasbunallah wani'mal wakil (cukuplah Allah SWT penolong bagi kami dan Dia sebaik - baiknya pelindung).” (QS. Ali Imran 173)**
- ❖ **Pendidikan merupakan perlengkapan, dan kebodohan paling baik di hari tua. (Aristoteles)**
- ❖ **Jadikan kepandaian sebagai kebahagiaan bersama, sehingga mampu meningkatkan rasa ikhlas tuk bersyukur atas kesuksesan. (Mario Teguh)**
- ❖ **Orang yang tidak banyak membaca pasti tidak banyak tahu, orang yang tidak banyak tahu sangat dekat dengan kebodohan. (Helmy Yahya)**
- ❖ **Awali pekerjaanmu dengan Bismillah, kerjakan pekerjaanmu dengan niat, dan akhiri pekerjaanmu dengan Alhamdulillah. (penulis)**
- ❖ **Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, dan istiqomah dalam menghadapi cobaan. (penulis)**

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT, yang selalu memberikan kelancaran dan kemudahannya dalam segala kesulitan.**
- ❖ Kedua orangtua yang selalu sabar, selalu memotivasi, dan telah mendidik dan membimbing sampai saat ini.**
- ❖ Kakakku yang sudah memberikan semangat serta motivasinya.**
- ❖ Alvin Karendra yang selalu memberikan semangat, perhatian serta pengertiannya serta doanya.**
- ❖ Teman-teman seperjuangan Lia, Siti, Darti, Yuni, dan lain-lain. Terimakasih untuk kebersamaannya dan selalu ada saat susah maupun senang.**
- ❖ Teman-temanku lainnya yang sudah membantu, mendoakan, dan memberikan semangat.**
- ❖ Almamaterku Universitas PGRI Yogyakarta.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penyelesaian skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd Rektor Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Hari Purnama, SE, MM, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian ini.
3. Lilik Siswanta, SE, MM, Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga tersusunlah skripsi ini.
4. Seluruh karyawan dan pemilik Angkringan Kang Harjo yang telah membantu kelancaran skripsi ini dan konsumen Angkringan Kang Harjo yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
5. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

6. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang masih membangun masih sangat diharapkan penulis.

Yogyakarta, 12 Februari 2016

Okqi Ningrum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	7
2. Harga.....	8
3. Lokasi.....	13
4. Pelayanan.....	18
5. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Perumusan Hipotesis.....	29

BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30
B. Variabel Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel.....	34
G. Teknik Analisa Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data.....	42
B. Analisa Data.....	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi.....	58
C. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen.....	44
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 7. Estimasi Regresi Berganda.....	49
Tabel 8. Hasil Analisis Uji T.....	50
Tabel 9. Hasil Analisis Uji F.....	52
Tabel 10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	28
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Penelitian dari Universitas.
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner.
- Lampiran 3. Rekapitulasi Uji Coba.
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Penelitian.
- Lampiran 7. Hasil Karakteristik Responden.
- Lampiran 9. Hasil Regresi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dewasa ini, perkembangan di bidang perdagangan maju sedemikian pesat yang telah banyak membawa akibat perkembangan dalam bidang usaha. Perkembangan tersebut sangat berperan penting dalam dunia perekonomian yang dapat memberikan perubahan yang berarti bagi kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, keberadaan usaha kecil menengah (UKM) dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi permintaan konsumen yang semakin spesifik dan harga yang murah sehingga usahanya tetap berkembang dan dapat memuaskan konsumennya.

Kepuasan konsumen dan tidak kepuasaan konsumen merupakan bagian dari pengalaman seorang konsumen atau pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Pengalaman yang diperolehnya tersebut kemudian konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila perusahaan memberikan kualitas yang baik dari produk atau jasa yang ditawarkan, maka diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen dan akhirnya mampu memberi nilai yang maksimal dan mampu menciptakan kepuasan konsumen dibanding kompetitor - kompetitor lainnya, usaha memuaskan konsumen merupakan suatu hal yang berharga demi

mempertahankan keberadaan konsumen untuk berjalannya suatu bisnis salah satunya bisnis kuliner.

Harga merupakan faktor yang sangat penting bagi penjualan suatu usaha. Suatu bisnis atau usaha harus menyesuaikan harga dengan keadaan ekonomi di sekitar usaha tersebut berdiri supaya konsumen menjadi tertarik dan melakukan pembelian secara terus-menerus sehingga konsumen merasa puas setelah melakukan pembelian tersebut.

Selain harga, lokasi atau tempat berdirinya usaha juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen karena lokasi yang mudah terjangkau dan dapat diakses memberikan kemudahan bagi konsumen dan kepuasan tersendiri. Letak lokasi yang strategis menunjukkan usaha bisnis yang didirikan tersebut melakukan strategi agar konsumen memperoleh dan mendapatkan produk yang diinginkannya secara cepat.

Pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik dan ramah akan memberikan serta mewujudkan kenyamanan dan kepuasan konsumen agar konsumen mempunyai pandangan yang lebih dan baik juga terhadap usaha tersebut. Sebab pelayanan yang lebih dekat dengan kepuasan konsumen akan memberikan nilai yang lebih begitu sebaliknya.

Salah satu bisnis atau usaha yang merasakan ketatnya persaingan adalah tempat makan angkringan Kang Harjo. Angkringan memiliki ciri khas tersendiri dan masih sangat kental di Yogyakarta. Angkringan adalah usaha makanan dan minuman dengan menggunakan gerobak dorong yang sering

dijumpai hampir di setiap sudut kota Yogyakarta dan biasanya berjualan di malam hari mulai dari selepas maghrib sampai tengah malam. Sebagai usaha perdagangan yang menjajakan pada malam hari seperti pada umumnya hal yang menjadi ciri khas dari angkringan Kang Harjo dengan yang lainnya adalah baik dari kondisi tempat, makanan dan minuman yang disajikan dan suasana yang santai penuh kekeluargaan dan keakraban baik dari pedagang maupun pembelinya serta kenyamanan dan keleluasaan yang ditawarkan angkringan Kang Harjo sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi angkringan Kang Harjo dengan angkringan yang lain. Maka tak heran jika banyak konsumen menjadikan angkringan Kang Harjo sebagai tempat makan yang paling banyak diminati karena harga yang ekonomis dan lokasi yang mudah dijangkau serta pelayanan yang baik sehingga mampu bersaing dengan angkringan lainnya. Sebagai salah satu angkringan yang ada di kawasan Wijilan ini, memiliki keunggulan yang berbeda dibanding angkringan yang ada dengan memahami keinginan – keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggannya sehingga angkringan Kang Harjo dapat secara tanggap memperbaiki atau menambahkan kualitas angkringannya agar angkringan Kang Harjo mampu menciptakan strategi dan mempunyai nilai yang lebih serta unggul dalam suatu usaha perdagangan kuliner.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“PENGARUH HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ANGKRINGAN KANG HARJO”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pedagang semakin dituntut untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperbaiki faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan seorang konsumen.
2. Pedagang mengutamakan kepuasan konsumen untuk dapat bertahan dalam persaingan usaha.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan didalam analisa selanjutnya dan lebih memudahkan didalam pemecahan masalah. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah Angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta.
2. Subyek penelitian adalah konsumen angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta.
3. Tingkat usia responden 15tahun keatas.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh harga yang diberikan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo?
2. Bagaimana pengaruh lokasi penjualan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo?
4. Bagaimana pengaruh harga, lokasi, dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga yang diberikan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi penjualan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen angkringan Kang Harjo.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan penilaian konsumen. Diharapkan pula dapat membangkitkan minat dan semangat peneliti lainnya untuk melakukan riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

2. Bagi Pemilik Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang penilaian konsumen terhadap kinerja angkringan serta dapat memberikan masukan kepada pihak pemilik dalam mengambil keputusan dan kebijakan dimasa mendatang.