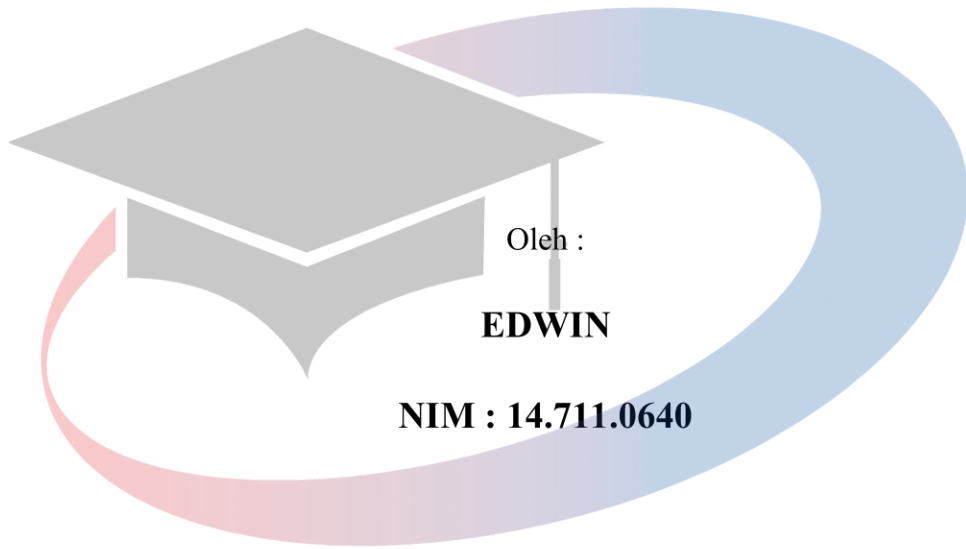


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN  
INGAH SEAFOOD PERBAUNGAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**EDWIN**

**NIM : 14.711.0640**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2018**

**THE INFLUENCE QUALITY SERVICE, PRICE AND  
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
RESTAURANT INGAH SEAFOOD PERBAUNGAN**

**FINAL RESEARCH**



By :

**EDWIN**

**STUDENT NUMBER : 14.711.0640**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN  
INGAH SEAFOOD PERBAUNGAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Presyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**EDWIN**

**NIM : 14.711.0640**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

( Hanny Siagian, S.E., M.Si. )

( Robinhot Gultom, S.E., M.Si. )

Medan, 07 Agustus 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

( Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. )



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa program studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Edwin  
 NIM : 14.711.0640  
 Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan  
 Tempat Penelitian : Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan  
 Alamat Tempat Penelitian : Jl. Serdang – Desa Kota Galuh, Perbaungan  
 No. Telepon Tempat Penelitian : 08126391655

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Rights*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 07 Agustus 2018  
 Saya yang membuat pernyataan,



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan sebagai tempat untuk mendapatkan makanan seafood. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen rumah makan yang berjumlah 72 responden. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan pengolahan data *SPSS* versi 23, diketahui dari hasil uji secara simultan (uji-F) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan, selanjutnya melalui pengujian secara parsial (uji-t), hasil uji menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan, sedangkan pengujian secara parsial terhadap variabel harga menunjukkan hasil bahwa harga tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan. Hasil Koefisien Determinasi adalah 0,522. Hal ini berarti total proporsi dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebesar 52,2%. Sementara sisanya sebesar 47,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether there is influence between service quality, price and location to customer satisfaction at Ingah Seafood Restaurant Perbaungan as a place to get seafood food. This research was conducted by distributing questionnaires to restaurant consumers, amounting to 72 respondents. Sample determination was done by using purposive sampling method. Based on the results of research and discussion conducted by using data processing SPSS version 23, it is known from the test results simultaneously (F-test) that there is influence of service quality, price and location to customer satisfaction at Ingah Seafood Restaurant Perbaungan, then through partial testing (t-test), test result shows that there is influence of service quality variable and location variable to consumer satisfaction at Ingah Seafood Restaurant Perbaungan, while partial test to price variable shows result that price there is no influence to consumer satisfaction at Restaurant Ingah Seafood Perbaungan. The Determination Coefficient Result is 0.522. This means the total proportion of service quality variables, prices and locations that can be described in this study is 52.2%. While the rest of 47.8% is explained by other factors that are not careful in this study.

**Keyword :** Quality of Service, Price, Location, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

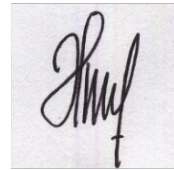
1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Robinhot Gultom, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan dan seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

11. Orang tua penulis, Bapak Pang A Hock dan Ibu Nurmala yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat, serta perhatian yang tak terhingga dalam menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-Sahabat penulis, Eri Hutomo, Selvia Hernawati, Vivi, Rita, Angel, Elisa, Ricky Anderson, dan teman-teman lainnya yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 07 Agustus 2018

Penulis



( Edwin )

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Originalitas .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3. Harga .....	13
2.1.4. Lokasi .....	17
2.1.5. Kepuasan Pelanggan/Konsumen .....	20
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	26
2.3. Kerangka Konseptual .....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	33
3.1. Jenis Penelitian .....	33
3.2. Objek Penelitian .....	33

3.3. Populasi dan Sampel .....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	36
3.6. Metode Analisis Data .....	38
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	38
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.6.5. Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Makan.....	45
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	48
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	48
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	50
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data .....	54
4.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4.1.8. Pengujian Hipotesis .....	63
4.1.9. Data Hasil Observasi dan Studi Pustaka.....	65
4.2. Pembahasan Penelitian .....	67
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
4.2.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Rumah Makan Ingah Seafood.....	46
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	58
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	59
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	61



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1. Defenisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4.1. Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	48
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan... 51	
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	52
Tabel 4.7. Distirbusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	52
Tabel 4.8. Distirbusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen 53	
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Harga.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Lokasi.....	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Lokasi .....	57
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	62
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4.19. Hasil Uji Secara Simultan (Uji-F).....	63
Tabel 4.20. Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t) .....	64
Tabel 4.21. Hasil Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4.22. Perbandingan Harga di Tahun 2017 dan Tahun 2018 .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Data Distribusi Jawaban Responden .....	82
Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas .....	92
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas .....	94
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas .....	96
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	96
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 10. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	97
Lampiran 11. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) .....	98
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	98
Lampiran 13. Tabel r.....	98
Lampiran 14. Tabel t.....	99
Lampiran 15. Tabel F.....	103

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL