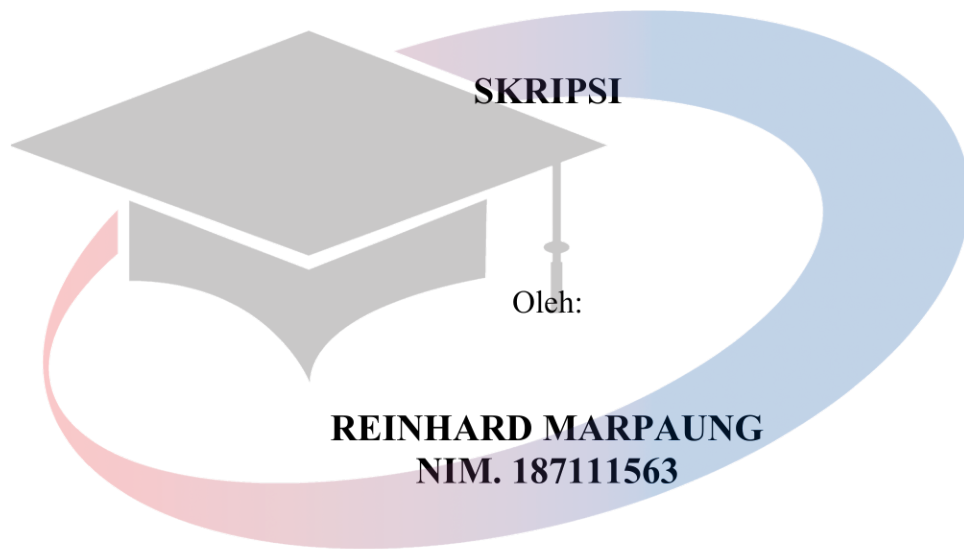


**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN  
USAHA DAGANG DIANA  
AEK NATOLU JAYA)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**THE EFFECT OF PRICE, LOCATION AND SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION (A CASE STUDY ON  
DIANA'S TRADING BUSINESS CUSTOMERS)**

**FINAL RESEARCH**



By:

**REINHARD MARPAUNG  
Student Number. 187111563**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN  
USAHA DAGANG DIANA  
AEK NATOLU JAYA)**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**REINHARD MARPAUNG  
NIM. 187111563**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Nasrul Efendi, S.E., M.Si.

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

Medan, Januari 2022  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Reinhard Marpaung  
NIM : 187111563

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya)

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Lintas Sumatera Aek Natolu Jaya, Kecamatan Lumbanjulu, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas 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 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, Januari 2022  
Saya yang membuat pernyataan,



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya sejumlah 200 orang yang pernah melakukan pembelian pada Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara simultan variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Secara parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya, sedangkan variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) yang diperoleh sebesar 54% dan sisanya 46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The aim of this research is to know the effect of Price, Location and Service Quality on Customer Satisfaction of Diana's Trading Business. The population of this research is the Diana's Trading Business customers as many as 200 people who have made a purchase at the Diana's Trading Business. The data collection method in this research is the associative method. Methods of data collection is done by distributing questionnaires and literature study. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Based on the test results in the research, the variables of price, location and service quality simultaneously affect the satisfaction of Diana's Trading Business customers. Partially, the price and service quality variables affect the satisfaction of Diana's Trading Business customers, while the location variable has no effect on Diana's Trading Business customer satisfaction. The value of the coefficient of determination (Adjust R Square) obtained is 54% and the remaining 46% is influenced by other factors not observed in this research.*

**Keywords:** Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setiaNya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si., selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen pembimbing II dan selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T, M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku wakil Rektor I Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku wakil Rektor II Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku wakil Rektor III Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I., selaku wakil Rektor IV Universitas Mikroskil Medan.
8. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
9. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

10. Dosen Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
11. Pelanggan Usaha Dagang Diana atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
12. Kepada Orang tua saya Bapak Manahan Marpaung dan Ibu Rohani Manurung berserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga.
13. Sahabat-sahabat penulis, serta seluruh keluarga besar Manajemen Pemasaran Universitas Mikroskil tahun 2018-2022 yang telah memberi motivasi dan semangat.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, 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, Januari 2022

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Reinhard Marpaung



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Originalitas Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	9
2.1 Pemasaran .....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	11
2.1.4 Prospek Perusahaan Dalam Pemasaran .....	15
2.2 Usaha Dagang .....	17
2.2.1 Pengertian Usaha Dagang .....	17
2.2.2 Bentuk Perusahaan Dagang .....	18
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3.3 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	22

2.4	Harga.....	22
2.4.1	Pengertian Harga.....	22
2.4.2	Peranan Harga.....	23
2.4.3	Penetapan Harga.....	24
2.4.4	Indikator Harga.....	24
2.5	Lokasi.....	25
2.5.1	Pengertian Lokasi.....	25
2.5.2	Interaksi Yang Mempengaruhi Lokasi.....	26
2.5.3	Langkah-Langkah Menentukan Lokasi.....	26
2.5.4	Indikator Lokasi.....	28
2.6	Kualitas Pelayanan.....	28
2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.6.2	Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	29
2.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
2.7	Review Penelitian Terdahulu.....	31
2.8	Kerangka Konseptual.....	34
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	36
2.9.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.9.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.9.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.9.4	Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Objek Penelitian.....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1	Penelitian Lapangan (Survei).....	39
3.3.2	Studi Kepustakaan.....	40
3.4	Populasi Dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	42

3.6 Metode Analisis Data.....	43
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	43
3.6.2 Pengujian Kualitas Data .....	43
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	44
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum.....	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.1.2 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	50
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	51
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	53
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	56
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
4.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Dagang Diana ..	68
4.3.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Dagang Diana .	70
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Dagang Diana.....	71
4.3.4 Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Dagang Diana.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Peneliti Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner.....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Harga.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Lokasi.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Test.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser.....	64
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial.....	66
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan.....	67
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4. 1 Tampilan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya .....	49
Gambar 4. 2 Tampilan Kuesioner Yang Dibagikan .....	50
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram .....	61
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Dengan Normal Probability P Plot .....	62
Gambar 4. 5 Uji Normalitas Dengan Grafik Scatterplot .....	64



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Lampiran Distribusi Jawaban Responden .....	83
Lampiran 3 Lampiran Uji Statistik Deskriptif .....	99
Lampiran 4 Lampiran Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS .....	101
Lampiran 5 Lampiran Tabel Distribusi.....	118



# UNIVERSITAS MIKROSKIL