

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *FOOD COURT*
ALLURE SQUARE WONOSOBO**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana program Studi Manajemen**



**Risnaeni Apriliandari
111600884**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *FOOD COURT*
ALLURE SQUARE WONOSOBO**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Risnaeni Apriliandari

No.Mhs.111600884

Yogyakarta, 19 Desember 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *FOOD COURT*
ALLURE SQUARE WONOSOBO**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara
Yogyakarta

Tanggal : Jumat, 5 Januari 2024

Yang terdiri atas :

Ketua Penguji



Dra. Ralina Transistari, M.Si

Anggota Penguji



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan *Food Court Allure Square Wonosobo*” yang diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Januari 2024 adalah hasil karya saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat secara keseluruhan maupun sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, Pendapat atau pemikiran dari peneliti lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya dan tidak memberikan pengakuan pada peneliti aslinya..

Apabila dengan sengaja saya melakukan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada peneliti aslinya dan mengakui seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk batal menerima gelar sarjana dan menerima ijasah dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Yogyakarta, 5 Januari 2024

Yang memberi pernyataan,



Saksi 1, selaku Pembimbing dan Anggota Penguji

Dra. Sri Rejeki Ekasasi M.B.A

Saksi 2, selaku Ketua Tim Penguji

Dra. Ralina Transistari, M.Si

MOTTO

**Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan .Maka Apabila Kamu
Telah Selesai (Dari Suatu Urusan),Kerjakanlah Dengan Sungguh- Sungguh
(Urusan Yang Lain).**

-QS.Al-Insyirah: 6-7-

**Nikmati Prosesnya,Jalani Dan Ikuti Arusnya.Terkait Hasil.Kita Serahkan Pada
Yang Maha Kuasa.**

-Risnaeni Apriandari-

PERSEMBAHAN

**Segala Perjuangan Saya Hingga Titik Ini, Saya Akan Persembahkan Untuk Ayah
Dan Ibu Saya, Terima Kasih Atas Doa Terbaik, Motivasi, Nasihat Dan
Menyisihkan Finansialnya. Sehingga Saya Bisa Menyelesaikan Masa Studi Saya.
Serta Kakak Dan Teman-Teman Saya Yang Memberikan Semangat Dan
Dukungan Sampai Saat Ini.**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur penulis kepada Allah Swt karena berkat rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan *Food Court Allure Square Wonosobo*”** ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program Studi Manajemen Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini.tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Suparmono., M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Dra.Sri Rejeki Ekasasi .M.B.A selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan sepenuh hati membimbing serta memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk ayah , ibu dan kakak saya , beserta keluarga dan saudara -saudara lainnya yang memberikan semangat, dukungan, doa dan motivasi yang tiada henti untuk kelancaran dan keberhasilan saya..
4. Teman saya Murty, Reni, Pinkan, Putri, Popy, Sonya, Mbak Mayang yang telah memberikan *support* dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Semua pihak dan staf karyawan Stim YKPN yang membantu dalam skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dikarenakan keterbatasan waktu, kelalaian, keterbatasan tenaga dan juga kemampuan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Yogyakarta, 5 Januari 2024



Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada *Food court Allure Wonosobo*. Penelitian ini dilakukan terhadap populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di *Food court Allure Wonosobo*. Sampel penelitian adalah 105 orang dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan sebagai teknik analisis data dengan program "SPSS 25.0 for windows".

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh koefisien regresi sebesar 0,122, selain itu memiliki nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan sebesar 4,260 dan t_{tabel} 1,98350), serta memiliki nilai probabilitas $0,000 < (\alpha) 0,05$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} serta memiliki nilai probabilitas yang lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis 1 diterima. Berdasarkan hasil olahan data regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk persepsi harga sebesar 0,209, serta memiliki nilai t_{hitung} 3,722 $> t_{tabel}$ 1,98350 dan selain itu nilai memiliki probabilitas $0,000 < (\alpha) 0,05$. Hal ini berarti bahwa persepsi harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis 2 diterima. Berdasarkan hasil olahan data koefisien regresi menunjukkan nilai regresi untuk lokasi sebesar 0,124, serta memiliki nilai t_{hitung} 3,344 $> t_{tabel}$ 1,98350 dan selain itu nilai memiliki probabilitas $0,001 < (\alpha) 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis 3 diterima. *Adjusted R Square* sebesar 0,720 hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, Persepsi harga dan Lokasi) mampu menjelaskan sebesar 72% variasi dari variabel kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti..

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, *Kepuasan pelanggan*.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the influence of service quality, price perception and location on customer satisfaction at the Allure Wonosobo Food Court. This research was conducted on the population in this study, namely consumers who visited the Allure Wonosobo Food Court. The research sample was 105 people using purposive sampling techniques. Data collection was carried out using a questionnaire. Multiple Linear Regression Analysis was used as a data analysis technique with the program "SPSS 25.0 for windows."

Based on the results of data analysis, it was found that from the results of the regression coefficient, a regression coefficient of 0.122 was obtained, apart from that it had a tcount value for service quality of 4.260 and ttable 1.98350), and had a probability value of $0.000 < (\alpha) 0.05$. Because the tcount value is greater than ttable and has a probability value that is smaller than the standard value, it can be said that service quality has a positive influence on customer satisfaction so that hypothesis 1 is accepted. Based on the results of processed regression data, it shows that the regression coefficient value for price perception is 0.209, and has a tcount value of $3.722 > ttable 1.98350$ and apart from that the value has a probability of $0.000 < (\alpha) 0.05$. This means that price perception has a positive influence on customer satisfaction so that hypothesis 2 is accepted. Based on the data processing results, the regression coefficient shows that the regression value for the location is 0.124, and has a tcount value of $3.344 > ttable 1.98350$ and apart from that the value has a probability of $0.001 < (\alpha) 0.05$. It can be concluded that location has a positive influence on customer satisfaction so that hypothesis 3 is accepted. Adjusted R Square is 0.720, this shows that the percentage influence of the independent variables (service quality, price perception and location) is able to explain 72% of the variation in the customer satisfaction variable and the remaining 28% is influenced by other factors that were not studied.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Location, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HAIAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Batasan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat penelitian.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	12
2. Faktor yang mempengaruhi persepsi harga.....	16
3. Tujuan Penetapan Harga	18
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi	19

5. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21
B. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2.1	23
Review Penelitian	23
C. Kerangka pemikiran	26
Gambar 2.1.....	26
Kerangka Penelitian.....	26
D. Pengembangan Hipotesis Penelitian	26
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Definisi Konsep.....	30
B. Definisi Operasional	35
Tabel 3.1	40
Definisi Operasional	40
C. Jenis Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis Data	44
BAB IV.....	50
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	50
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Analisis data	51
Tabel 4.1	51
Jumlah Sampel Dan Tingkat Pengembaliannya Kuesioner.....	51
1. Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2	52
Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3	52

Umur Responden	52
Tabel 4.4	53
Pendidikan Responden.....	53
2. Metode Analisis Data	54
Tabel 4.6	54
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7	55
Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi harga.....	55
Tabel 4.8	56
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	56
Tabel 4.9	56
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	56
Tabel 4.10	57
Hasil Uji Reliabilitas.....	57
3. Uji Asumsi Klasik	58
Tabel 4.13	58
Uji Normalitas.....	58
4. Uji Asumsi Dasar	59
Tabel 4.12	60
Hasil Uji Multikolinieritas	60
Gambar 4.1.....	61
Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
5. Analisis Reresi Berganda	62
Tabel 4.14	62
Hasil Regresi Linier Berganda.....	62
6. Uji <i>Goodness Of Fit</i> (Uji F)	63
Tabel 4.11	64
Uji F.....	64
7. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	64
8. Pengujian R ² (Koefisien Determinasi).....	66

Tabel 4.15	66
Uji Determinasi	66
C. Pembahasan.....	67
BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76
Lampiran 1 kuesioner.....	a
Kuesioner Penelitian	a
Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberikan <i>checklist</i> (✓) pada kotak yang tersedia.	b
Lampiran 2 Jawaban Responden	h
Lampiran Hasil Olah Data SPSS	p