

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA**



Oleh:

RENDRA PANDU GUSTOMO

NPM: 17.1.02.11184

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA**



Oleh:

RENDRA PANDU GUSTOMO

NPM: 17.1.02.11184

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diajukan Oleh:

RENDRA PANDU GUSTOMO

NPM: 17.1.02.11184

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RENDRA PANDU GUSTOMO

NPM : 17.1.02.11184

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 25 Juni 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

2. Dr. Prijati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RENDRA PANDU GUSTOMO**

N.P.M: 17.1.02.11184

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:
**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA**

Dianjurkan untuk diuji pada tanggal 25 Juni 2022, adalah hasil karya saya,

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya an tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atau (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



RENDRA PANDU GUSTOMO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rendra Pandu Gustomo
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Indramayu, 19 Agustus 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Graha Gardenia Blok XG 08 No 30Tangerang
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Edy Suparlan
Alamat Rumah/Telpon : Graha Gardenia Blok XG 08 No 30Tangerang
Alamat Kantor/Telpon : Kawasan Industri Millenium,
Tigaraksa, Tangerang
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDIT AL- Fatih 1 Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPIT AL-Fatih 1 Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMK Negeri 1 KAB Tangerang Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia)	Surabaya	I-X	2017-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta memberi kemudahan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi sehingga tersusunlah skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PANJI SPORT SURABAYA”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Jawa Timur. Selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, nasihat, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd.,S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas meluangkan tenaga, waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yang tercinta. Bapak Edy Suparlan dan Ibu Ilah Darilah. Terimakasih mamah atas doa yang tak pernah henti, semangat dan kasih sayang yang telah tulus, kepada ayah terimakasih banyak atas segala doa, semangat serta segala kerja keras demi kelancaran studi dan

skripsi penulis, sehingga dapat mewujudkan keinginan ayah dan mamah untuk menjadi sarjana.

6. Kepada adik saya yang saya sayangi, Rakha Panji Bimokho yang telah memberikan semangat, doa, dukungan dan hiburan.
7. Kakak tingkat Ardhi, Cahyo, dan Johan yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengajari dalam mengerjakan skripsi dan tugas kuliah, mendengarkan keluh kesah saya, dan memberikan nasihat kepada penulis.
8. Teman kampus Sendy dan Reza terimakasih atas kebersamaan sejak awal perkuliahan hingga saat ini terimakasih atas canda tawa, bantuan, dukungan, serta terimakasih atas berbagai cerita yang selalu menghibur.
9. Teman yang selalu meluangkan waktu untuk menemani melakukan penelitian ini, Fitria dan Jihan
10. Teman-teman UKM Badminton yang selalu menghibur, memberikan doa dan dukungan
11. Teman-teman angkatan 2017, khususnya SM-4 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dari penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan sarang yang membangun untuk lebih baik kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 25 Juni 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Produk.....	10
2.1.3 Harga.....	13
2.1.4 Lokasi.....	15
2.1.5 Fasilitas	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Rerangka Konseptual.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.2 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.3 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	27
BAB 3 : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian..	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Gambaran Dari Populasi	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Variabel.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen	35
3.5.1.1 Uji Validitas	35
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	36
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	37
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	38
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	40
3.5.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	40
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji-t).....	41
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.1.2.1 Uji Validitas	43
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.1.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	53
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	54
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.1.6 Uji Kelayakan Model.....	57
4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.1.6.2 Uji F	57
4.1.7 Pengujian Hipotesis	58
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.2.2 Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.2.3 Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen	62
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran	65

JADWAL PENELITIAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Survey Keluhan	4
2. Penelitian Terdahulu	22
3. Hasil Uji Validitas	43
4. Hasil Uji Reliabilitas	44
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Panji <i>Sport</i> ...	47
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	48
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi	49
11. Tanggapan Responden terhadap Variabel Fasilitas	50
12. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	51
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
14. Hasil Uji Normalitas	54
15. Hasil uji Multikolinieritas	55
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
17. Hasil Uji F	58
18. Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	24
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	53
3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner	71
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner.....	75
3. Karakteristik Responden / Identitas Responden	78
4. Tanggapan Responden	79
5. Validitas	84
6. Reliabilitas	87
7. Regresi Berganda	88
8. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	91
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	92
10. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA	94
11. Surat Keterangan Selesai Riset	95
12. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	96
13. Sertifikat Seminar Hasil Penulisan	97
14. Hasil Plagiasi.....	99

