

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan Toko Saudi Desa Klegen
Kecamatan Comal)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

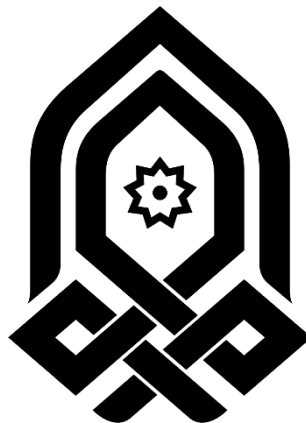
NANI IRMAWATI
NIM. 2013115264

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pelanggan Toko Saudi Desa Klegen
Kecamatan Comal)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NANI IRMAWATI
NIM. 2013115264

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NANI IRMAWATI
NIM : 2013115264
Judul Skripsi : **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Saudi Desa Klegen Kecamatan Comal)”**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 23 Juni 2022



NANI IRMAWATI
NIM. 2013115264

NOTA PEMBIMBING

Drajat Stiawan, M.Si.

Perum Gria Alya No. A 10 Petukangan, Wiradesa – Pekalongan

Lampiran : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nani Irmawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan

c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i:

Nama : **Nani Irmawati**

NIM : **2013115264**

Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pelanggan Toko
Saudi Desa Klegen Kecamatan Comal)**

Dengan ini saya mohon agar Skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 23 Juni 2022

Pembimbing,



Drajat Stiawan, M.Si.

NIP. 198301182015031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No.52 Kajen Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Nani Irmawati**

NIM : 2013115264

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada
Pelanggan Toko Saudi Desa Klegen Kecamatan Comal)**

Telah diujikan pada hari Rabu, 06 Juli 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima
sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I,

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati. S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

Penguji II,

Happy Sista Devv. M.M.
NIP. 199310142018012003

Pekalongan, 06 Juli 2022

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati. S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Tidak Ada Kesuksesan Melainkan Pertolongan Allah”

(QS. Huud: 88)

“Man Shabara Zhafira”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, persembahan tertinggi hanyalah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda Barzen Slamet dan Ibunda Kusniyah tercinta yang senantiasa selalu berdo'a, mencurahkan kasih sayang tiada henti, setia memberi dukungan baik moril maupun materiil hingga pada akhirnya gelar sarjana ini dapat saya raih.
2. Suami saya Sarif Hidayatullah dan anak saya Kaila Azkadina Syarif tersayang, terimakasih atas dukungan, do'a dan suport kalian selama ini.
3. Kakak-kakak saya, Mas Didi Irawan, Mba Nur Kholifa, Mas Sukron, Mba Ina, Mas Muammar, Mas Yahya dan Mba Muniroh yang senantiasa memberikan perhatian dan dukungan materiil.
4. Sahabat saya Chofifa, Hilda Arini, Rizqi Amalia, Sefti Roza, Uswatun, Bkti, Aisyah dan Diah terima kasih atas kebersamaannya, do'a dukungan dan semangatnya semoga kita selalu menjadi sahabat dan saudara untuk selamanya. Aamiin.
5. Teman seperjuangan dari Comal, Anisa Nurhidayah, Ishmah Fadiah, Neni Yuliani, Ana Ismaheni, Jizah, Sunan dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya.

6. Dan terimakasih juga untuk semua orang yang saya sayangi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas do'a dan suportnya.

Terimaksaih untuk semuanya. Semoga goresan sederhana ini mampu membanggakan kalian dan semoga penulis dapat meneruskan studi dan pekerjaan ke jenjang yang lebih tinggi lagi. Aamiin

ABSTRAK

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah ada atau tidak pengaruh dari variabel harga (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan pengaruh dari variabel lokasi (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Jenis penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian survey yaitu diarahkan untuk mengetahui dan mempelajari data dari sample yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, serta hubungan-hubungan antara variabel. Jenis penelitian ini dapat dilakukan pada populasi besar ataupun kecil (Agung, Zarah, 2016, h.14). Pada penelitian ini, peneliti mempergunakan kuesioner yang akan diberikan kepada responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti ditempat penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang mengharuskan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel, dengan angka, dan analisis data dengan menggunakan prosedur statistik.(Sugiyono: 214) data yang digunakan yaitu data primer dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Toko Saudi dengan jumlah 97 Pelanggan. Kemudian data yang diperoleh diolah dengan SPSS. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Price, Service Quality, and Location on Customer Satisfaction (Case Study on Saudi Shop Customers, Klegen Village, Comal District)

This study aims to explain whether or not there is an influence of the price variable (X1) on customer satisfaction (Y), the influence of the service quality variable (X2) on customer satisfaction (Y), and the effect of the location variable (X3) on customer satisfaction (Y).

The type of research that the author does is survey research, which is directed to find out and study data from samples taken from the population, so that relative, distributive events, and relationships between variables are found. This type of research can be carried out on large or small populations (Agung, Zarah, 2016, p.14). In this study, the researcher used a questionnaire to be given to respondents who coincidentally met the researcher at the research site. This study uses a quantitative approach, where quantitative research is research that requires testing theories through variable measurement, with numbers, and data analysis using statistical procedures. (Sugiyono: 214) the data used are primary data from questionnaires distributed to customers. Saudi Shop with 97 Customers. Then the data obtained is processed with SPSS. The analysis used in this research includes instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test. The test results show that price has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, and location has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Price, Service Quality, Location, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, berkat izin Allah SWT penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di IAIN Pekalongan.

Tentu banyak kendala serta tantangan yang dihadapi oleh penulis selama proses, pelaksanaan dan penyelesaian tugas akhir ini. Namun penulis yakin bahwa semua itu adalah proses yang harus dijalani hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semua tidak lepas dari bantuan yang didapatkan oleh penulis dari pihak lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Muhammad Aris Syafi'i M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan;

4. Ibu Happy Sista Devy M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan;
5. Bapak Dr. H. M. Hasan Bisyri, M.Ag, selaku Dosen Wali Studi yang selalu memberikan arahan dan motivasi serta membimbing penulis dengan baik;
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
7. Dosen-dosen Jurusan Ekonomi Syariah dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan;
8. Bapak H. Solihin selaku pemilik Toko Saudi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga penyusunan skripsi ini selesai.

Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 23 Juni 2022



NANI IRMAWATI
NIM.2013115264

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Harga	9
a. Pengertian Harga.....	9
b. Peranan Harga	10
c. Tujuan Penetapan Harga	12
d. Konsep Harga Yang Adil.....	13
e. Indikator Harga	14
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15

b. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
3. Lokasi	18
4. Kepuasan Pelanggan	19
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berfikir.....	29
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Setting Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Sumber Data	36
F. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Objek.....	44
B. Analisis Data	46
1. Uji Instrumen	46
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Uji Hipotesis	56
4. Analisis Regresi Berganda	58
C. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī

أ = u	أو = au	أو = ū
-------	---------	--------

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ` /.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu, 22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel, 34
Tabel 3.2 Skala Penelitian, 38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, 45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga, 47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, 47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Lokasi, 47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan, 48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Harga, 49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan, 49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Lokasi, 50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan, 50
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas, 53
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas, 54
Tabel 4.14 Hasil Uji F, 56
Tabel 4.15 Hasil Uji t, 57
Tabel 4.16 Hasil Uji R^2 , 58
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda, 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 29

Gambar 4.1 Grafik Histogram, 51

Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot, 52

Gambar 4.3 Grafik Scatterplot, 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian, I

Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner, V

Lampiran 3 Data Mentah Uji Asumsi Klasik, X

Lampiran 4 Deskripsi Data, XIII

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas, XIV

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik, XX

Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda dan Hipotesis, XXIII

Lampiran 8 Dokumentasi, XXV

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup, XXVI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era perkembangan zaman modern saat ini banyak bermunculan para pelaku bisnis yang semakin menambah persaingan ketat diantara para pelaku bisnis. Hal ini yang mendorong para pelaku bisnis untuk semakin memaksimalkan kinerja perusahaan dan kariyawanya dengan memunculkan inovasi-inovasi baru sehingga mampu bersaing di pasar. Tidak hanya inovasi, harga, kualitas pelayanan dan lokasi juga harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis agar dapat memikat para pelanggan.

Perkembangan bisnis yang semakin pesat dan ketat persaingannya terutama dalam bisnis Toserba (toko serba ada), hal ini ditandai dengan banyaknya bermunculan mini market mini market di desa-desa yang menyidiakan berbagai kebutuhan pokok dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Para pelaku bisnis harus mampu memainkan harga dan memaksimalkan kepuasan para pelangganya agar mampu bersaing dengan Toko-toko lain.

Salah satu usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan usaha yaitu Toko Sudi. Persaingan yang ketat tersebut ditandai dengan semakin banyaknya toko-toko yang bermunculan di daerah Comal. Pelayanan yang maksimal, harga yang sesuai dengan kualitas produk, dan lokasi yang setrategis harus diperhatikan betul oleh pelaku bisnis Toserba agar mampu bersaing di pasar. Dengan begitu para pemilik Toko dituntut untuk menciptakan strategi yang baik dan menarik untuk konsumen agar mau

membeli produk di toko tersebut dan mampu bersaing dengan toko-toko lainnya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar pelanggan merasa puas dengan harga dan pelayanan dalam perusahaan tersebut. Menurut Supranto (2013:224) kepuasan pelanggan adalah yang diukur dari kualitas barang atau jasa yang diinginkan pelanggan sehingga perusahaan akan memprioritaskan kualitas barang atau jasa dan menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pelanggan bisa diartikan sebagai raja, namun tidak serta merta kita memberikan segala-galanya kepada pelanggan, harus ada keuntungan yang dapat diambil.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat bermanfaat bagi perusahaan, khususnya dalam usaha TOSERBA. Dengan menjaga dan memberikan kepuasan pelanggan, maka pelanggan cenderung akan membeli kembali barang atau produk yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan memicu dorongan informasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Informasi yang disampaikan oleh konsumen berupa hal yang positif terkait perusahaan maka akan berdampak baik bagi perusahaan. (Daryanto dan Setyobudi, 2014, h.39-40)

Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan. (Daryanto dan Setyobudi, 2014, h.53). Diharapkan bagi para pemilik usaha, khususnya dalam bidang toko *swalayan*, harus benar-benar

memperhatikan faktor-faktor pendorong tersebut. Dengan ini akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang telah membeli barang atau produk pada suatu perusahaan.

Harga menjadi salah satu faktor penentu bagi perusahaan, terutama dalam bisnis swalayan, penetapan harga yang baik dan sesuai dengan kualitas barang atau produk itu akan mendorong adanya kepuasan konsumen. Harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh pelanggan agar mendapat manfaat dari produk yang akan dibeli dan pelayanan. Harga juga merupakan variabel yang menentukan apakah konsumen mau membeli produk atau menggunakan jasa tersebut atau tidak. (Pandji, 2009, h.192)

Penelitian yang dilakukan oleh Iqbal Krisdayanto dkk (Iqbal, 2018) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I CAFÉ LINA PUTRA NET Bandung*”, membuktikan bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini sesuai dengan peranan harga bagi perusahaan menurut Mardiana bahwa pengaruh harga akan berdampak pada pendapatan dan keuntungan bersih bagi perusahaan. Hal ini yang mendorong peneliti untuk meneliti apakah terdapat pengaruh harga pada kepuasan pelanggan pada pelanggan Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.

Selain harga, kualitas pelayanan juga faktor yang mendorong kepuasan konsumen, terutama dalam bidang toko *swalayan*. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Menurut Fandy Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan atau lingkungan yang dapat

memenuhi keinginan pelanggan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan ini berkaitan erat dengan produk, jasa, sumberdaya manusia. Harapan bagi para konsumen yaitu agar mendapatkan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik juga akan berdampak pada pembelian berulang yang nantinya akan meningkatkan omset penjualan.

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar Dwi Yulianto (Akbar, 2017) yang berjudul *“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) Surabaya”* yang mana hasilnya yaitu variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Ini yang mendorong peneliti untuk meneliti apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.

Selain harga dan kualitas pelayanan lokasi juga seringkali menjadi faktor penting yang menjadi keluasaan pelanggan suatu Toko atau tempat usaha lainnya. penelitian yang dilakukan oleh Darwin Lie, dkk (Darwin,dkk. 2021) yang berjudul *“Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada kedai kopi baravi pematangsiantar”* yang hasilnya variabel lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini yang mendorong peneliti untuk meneliti apakah variabel lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.

Dengan banyak bermunculannya toko-toko yang serupa dengan Toserba di daerah Comal, dari yang berskala kecil seperti toko klontong dan yang berskala menengah seperti minimarket sampai yang berskala besar serupa dengan Toserba. Semakin banyak dan berkembangnya Toserba di daerah Comal khususnya di desa Klegen, hal ini yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang bisnis Toserba yang difokuskan pada salah satu Toserba di desa Klegen yaitu Toko Saudi.

Toko Sudi merupakan usaha toko serba ada yang dimiliki oleh perorangan atau individu, yang bergerak dalam bidang toko *swalayan*. Saudi Toserba ini memiliki tempat yang strategis, berada di akses jalan menuju kedesa-desa bagian utara kecamatan Comal dan berdekatan dengan pasar desa Susukan yang ramai. Saudi Toserba menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok, seperti sembako, pakaian sampai alat-alat rumah tangga pun ada, yang membuat para konsumen senang membeli barang atau produk di Saudi Toserba karena serba ada dan tidak perlu berpindah toko.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada saat ini, Toko Saudi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk menambah kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan hal ini diharapkan Toko Saudi mampu bersaing dan unggul dibandingkan kompetitornya.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti memperoleh informasi bahwa konsumen merasa tertipu dengan beberapa harga produk yang tercantum di rak tidak sama dengan harga yang ada di kasir. Sebagian konsumen

mengeluhkan kualitas pelayanan di Toko Saudi kurang memuaskan, hal ini ditandai dengan karyawannya yang kurang sopan ketika ditanya produk oleh konsumen. Konsumen juga mengeluhkan tempat parkir mobil yang kurang luas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada pelanggan Toko Saudi desa Klegen, Kecamatan Comal)**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Harga Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi?
3. Apakah Lokasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi?
4. Apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi

2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi
4. Untuk Mengetahui Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Saudi

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pihak terkait, khususnya didunia ritel atau toserba dan juga bisa menjadi acuan dalam memperhatikan kepuasan para pelanggannya.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk memberikan informasi mengenai harga, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan berguna bagi:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman ilmu ekonomi secara komperhensif terutama dalam ilmu manajemen pemasaran.

b. Bagi IAIN Pekalongan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menumbuhkan ilmu pengetahuan maupun sebagai referensi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu acuan untuk penelitian selanjutnya.

d. Bagi Toko Saudi

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk toko Saudi dalam menarik para pelangganya khususnya dalam kepuasan para konsumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji t variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal. Penetapan harga memegang peran yang sangat penting dalam pemasaran karena dengan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat produk akan memberikan pandangan yang baik bagi konsumen sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang telah belanja di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik, sopan, dan merespon dengan cepat apa yang dikeluhkan pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel lokasi (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal. Penetapan lokasi yang tepat, strategis, mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan mempunyai tempat parkir yang luas maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Saudi desa Klegen kecamatan Comal.

B. Saran

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang sesuai dengan manfaat produk, harga yang lebih stabil dalam jangka waktu lama dan mampu bersaing dengan produk pesaing sejenis akan meningkatkan kepuasan pelanggan, maka diharapkan kepada Toko Saudi untuk mempertahankan harga yang sesuai dengan manfaat dan kestabilan harga produk.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Diharapkan kepada Toko Saudi kedepannya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti sopan terhadap pembeli, lebih merespon apa yang dibutuhkan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan merasa puas dan kembali lagi untuk membeli produk di Toko Saudi.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa semakin strategis lokasi dan semakin luas tempat parkir maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka untuk kedepannya perlu pemilihan lokasi yang strategis agar pelanggan mudah mengunjungi toko.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda dalam meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, contohnya dengan cara wawancara lebih mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh lebih bervariasi dari pada kuesioner yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Lokasi Terhadap. Skripsi.*
- Amir, A. J. (2007). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan penerapannya.* jambi: IPB Press.
- Amstrong, P. K. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Bisnis.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah, Manarroh (2012). *Harga yang adil dalam mekanisme pasar dan peran pemerintah dalam persepektif islam*
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Elex Media Komputindo.
- Daryanto, & I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media.
- Dwi, A. Y. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) Surabaya.*
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Semarang:Walisong Press.
- Firdiyansyah, Indra (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam.*
- Firmansyah, M. (2018). *Perilaku Konsumen (Konsep dan Pemasaran).* Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Hidayati, A. d. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan*. Cipta Media Nusantara.
- Hidayati, A. N. (2020). *Pengaruh Variasi Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Word Of Mounth Sebagai Variabel Interfening*.
- Kotler, d. G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Ketigabelas* (Vol. Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Krisdiyanto, Iqbal. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Lina Putra Net Bandung*
- Kurniawan, A. W. (2016). *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lie, D. (2021). *Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada kedai kopi baravi pematangsiantar*.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardia, d. (2021). *Strategi Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Martha, E. P. (2015). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Dan*.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Dalam* . Malang: UB Press.
- Nuryadi, d. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Gramasurya.
- Pantilu, Dealisna. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado*

- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dielngkapi Degan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, . Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Setiaman, S. (2019). *Analisis Korelasi Dan Regresi Linier Sederhana*. Qatar: PPNI.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Rina. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*
- Tjiptono, d. G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Utomo, H. (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gunadarma.