

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MINI MARKET INDOMARET
GKB 3 GRESIK



Diajukan oleh:

IRVAN NUR SAFAAT

NIM: 2019020011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK 2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MINI MARKET INDOMARET
GKB 3 GRESIK

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M)
Pada program studi manajemen fakultas ekonomi
Universitas Gresik



IRVAN NUR SAFAAT
NIM: 2019020011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK 2023

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MINI MARKET INDOMARET
GKB 3 GRESIK

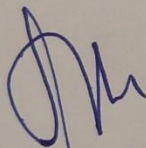
SKRIPSI

Diajukan oleh:

Irvan Nur Safaat
NIM: 2019020011

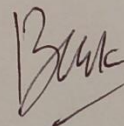
Skripsi Telah Disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal 8 juni 2023
Oleh:

Pembimbing I



Dr. Suharto, M.M.
NIDN. 8907170023

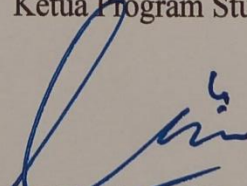
Pembimbing II



Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.
NIDN. 0730099102

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MINI MARKET INDOMARET
GKB 3**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

IRVAN NUR SAFAAT

NIM: 2019020011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 22 Juni 2023

Oleh:

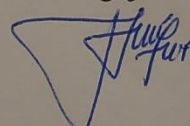
Dosen Pembimbing



Dr. Suharto, M.M.

NIDN. 8907170023

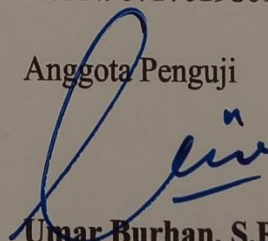
Tim Penguji
Ketua Penguji



Tri Veny Putri S.M., M.SM

NIDN. 0717019801

Anggota Penguji



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A

NIDN. 0716066901

PERNYATAAN ORISININALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irvan Nur Safaat

NIM : 2019020011

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, promosi harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di mini market indomaret GKB 3 Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 13 Juli 2023

Yang menyatakan,



Irvan Nur Safaat

NIM. 2019020011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mini Market Indomaret Gkb 3 Gresik”** dapat terselesaikan. Proposal skripsi ini merupakan salah satu pedoman untuk melanjutkan pada penulisan skripsi

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Susetyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Univesitas Gresik.
4. Dr. Suharto, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

5. Abdullah Mubarroq, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
6. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
7. Kedua orang tua dan saudara kandung yang telah melipahkan kasih sayang dan harapan untuk memberikan sebuah dukungan berupa motivasi penuh kepada saya.
8. Kepada rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Gresik khususnya Prodi Manajemen
9. Kepada seluruh team toko indomaret GKB 3 yang sudah memberikan akses penelian bagi saya.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi

Gresik, 12 Juli 2023

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROOSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MINI MARKET INDOMARET
GKB 3 GRESIK**

Irvan Nur Safaat

Program studi menejemen, Fakultas ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, promosi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di mini market indomaret GKB 3. Metode penelitian deskriptif dengan teknik analisis Regresi Berganda. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang bertransaksi di mini market indomaret GKB 3 dan besaran jumlah sampel yang diambil sebanyak 88 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Promosi harga kurang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta secara simultan kualitas pelayanan, promosi harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mini market indomaret GKB 3

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Promosi Harga, Lokasi dan kepuasan pelanggan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PROMOTION
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
INDOMARET MINI MARKET
GKB 3 GRESIK**

Irvan Nur Safaat

Program studi manajemen, Fakultas ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality, price promotion and location on customer satisfaction at the Indomaret GKB 3 mini market. The research method is descriptive with multiple regression analysis techniques. The population of this study were consumers who transacted at the Indomaret GKB 3 mini market and the sample size was 88 respondents. The results of this study indicate that service quality has less significant effect on customer satisfaction, price promotions have less significant effect on customer satisfaction and location has an effect on customer satisfaction and simultaneously service quality, price promotion and location have an effect on customer satisfaction indomaret mini market GKB 3

Keywords: Service quality, Price Promotion, Location and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15

2.1.3 Promosi Harga.....	22
2.1.4 Lokasi	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual	41
2.4 Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
3.2. Definisi Operasional Variabel	45
3.3. Indikator Variabel Penelitian	47
3.4. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.6. Metode Analisis Data.....	51
3.6.1 Instrumen Penelitian.....	51
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.6.3 Teknik Analisis Regresi Berganda.....	55
3.6.4 Uji Hipotesis.....	56
3.6.5 Koefisien Determinasi.....	57

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran umum perusahaan	59
4.2. Waktu Penelitian.....	66
4.3. Hasil Penelitian	67
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	67
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	70

4.3.3 Analisis regresi berganda	73
4.3.4 Uji Hipotesis.....	76
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi.....	80
4.3.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	81

BAB V PENUTUP

5.1.Kesimpulan	85
5.2.Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah konsumen	2
2.1 Penelitian terdahulu.....	31
3.1 Variabel, Devinisi Variabel dan Indikator	47
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	66
4.5 Statistik Deskriptif	66
4.6 Hasil Uji Validitas.....	69
4.7 Hasil Uji Reabilitas	70
4.8 Hasil Tingkat Kolimogrov-Smirnov	71
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.10 Hasil Uji Linearitas	73
4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	75
4.12 Hasil Hipotesis Statistik t.....	76
4.13 Hasil Hipotesis Statistik F.....	79
4.14 Hasil Koefisien determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	40
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
2. Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Penelitian
3. Lampiran 3 Hasil Uji Spss
4. Lampiran 4 Hasil Cek Plagiasai
5. Lampiran 5 Surat Izin melakukan Penelitian
6. Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan
7. Lampiran 7 Kartu Bimbingan