

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PAK D  
MENGANTI GRESIK**



Diajukan oleh:

**AGUNG SETIAWAN**

NIM : 2019020081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PAK D  
MENGANTI GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
(S.M) Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

**AGUNG SETIAWAN**

NIM: 2019020081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR**  
**PAK D MENGANTI GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**AGUNG SETIAWAN**

NIM: 2019020081

Skripsi telah disetujui untuk  
diujikan Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



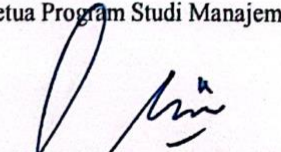
**(Denny Astanto S.E., M.M.)**  
NIDN 0720107402

Pembimbing II



**(Anisaul Hasanah S.Pd., M.Akun)**  
NIDN 0710119501

Ketua Program Studi Manajemen



**(Umar Burhan, S.E., M.M.)**  
NIDN 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR  
PAK D MENGANTI GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**AGUNG SETIAWAN**

NIM: 2019020081

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana  
disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing



**(Denny Astanto S.E., M.M)**  
NIDN 0720107402

Ketua Penguji,

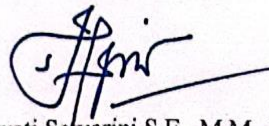


**(Tri Veny Putri S.M., M.SM)**  
NIDN 0717019801  
Anggota Penguji,



**(Dini Ayu Prमितasari S.Ak., M.Ak)**  
NIDN 0707038601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



**(Dr. Hj. Haryati Setyorini S.E., M.M., MBA.)**  
NIDN 0716066901

## PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Setiawan  
Nim : 2019020081  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata 1 (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Bakar Pak 'D' Menganti 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 dikutip dalam naskah inidan 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, 19 Mei 2023

Yang Menyatakan,



(Agung Setiawan)

2019020081

**PENGARUH LOKASI PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PAK ‘D’ MENGANTI  
GRESIK**

Agung Setiawan  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Perusahaan perlu meningkatkan kualitas perusahaan untuk mencapai efektivitas, Pengukuran itu dapat dilakukan dengan menggunakan indikator non finansial yaitu indeks kepuasan konsumen. Rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini apakah lokasi, promosi dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Ayam Bakar Pak D Menganti Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh lokasi, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen Restoran Ayam Bakar pak D menganti Gresik secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Restoran Ayam Bakar Pak D Menganti Gresik yang berjumlah 80 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode survei dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan secara individu kepada responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel lokasi, promosi dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Ayam Bakar Pak D Menganti Gresik. Hal ini di buktikan dari nilai Fhitung (139.430) > Ftabel (2.72) dengan nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$ .

***Kata kunci : Lokasi, promosi, harga, kepuasan konsumen***



**THE INFLUENCE OF LOCATION PROMOTION AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT AYAM BAKAR PAK 'D' MENGANTI  
GRESIK**

*Agung Setiawan  
Management Study Program, Faculty of Economics  
Gresik University*

**ABSTRACT**

*Companies need to improve the quality of the company to achieve effectiveness. This measurement can be done using non-financial indicators, namely the consumer satisfaction index. The formulation of the problem posed in this study is whether location, promotion and price partially and simultaneously affect customer satisfaction at the Ayam Bakar Pak 'D' Changing Gresik restaurant. The purpose of this study was to determine the effect of location, promotion and price on customer satisfaction at the Ayam Bakar Pak 'D' Changing Gresik restaurant partially and simultaneously. The sample in this study were customers of the grilled chicken restaurant Pak 'D', changing Gresik, totaling 80 respondents. The sampling method was carried out using a survey method by providing individual questions to respondents. The data collection method used is a questionnaire (questionnaire), documentation and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), percentage descriptive analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are location, promotion and price variables simultaneously influencing customer satisfaction at the Pak 'D' Changing Gresik grilled chicken restaurant. This is proven by the value of  $F_{count} (139.430) > F_{table} (2.72)$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Location, promotion, price, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PAK 'D' MENGANTI GRESIK ”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S. M).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis mengucapkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya 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 Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA 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 yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam



memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi

5. Denny Astanto S.E., M.M. Selaku Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Anisaul Hasanah S.Pd., M.Akun. Selaku Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Tri Veny Putri S.M., M.SM. Selaku Ketua Penguji di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
8. Dini Ayu Pramitasari S.Ak., M.Ak. Selaku Anggota Penguji di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
9. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.
11. Manajemen Restoran Ayam Bakar Pak 'D' Menganti Gresik beserta jajarannya, yang telah memberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

12. Teman dan Rekan kerja Gudang DEPO PT Indomarco Prismatama Cabang Gresik yang telah mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 27 Juni 2023

Agung Setiawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN ORSINILITAS .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Strategi Pemasaran .....	13
2.1.3 Lokasi .....	16
2.1.4 Promosi.....	17
2.1.5 Harga .....	22
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.7 Hubungan Variabel X <sup>1</sup> Terhadap Y .....	33
2.1.8 Hubungan Variabel X <sup>2</sup> Terhadap Y .....	34
2.1.9 Hubungan Variabel X <sup>3</sup> Terhadap Y.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian .....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Pendekatan Penelitian .....	42
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.2.1 Variabel Bebas.....	43
3.2.2 Variabel Terikat .....	43
3.3 Indikator Variable Penelitian .....	44
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.4.1 Populasi .....	44
3.4.2 Sampel .....	45
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46

3.5 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5.1 Data Primer .....	47
3.5.2 Data Sekunder .....	49
3.6 Metode Analisa Data.....	50
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	50
3.6.2 Uji Validitas.....	50
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	51
3.6.4 Uji Asumsi klasik .....	51
3.6.5 Analisa Regresi linier Berganda .....	55
3.6.6 Uji Hipotesis .....	56
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi .....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	60
4.2 Waktu Penelitian .....	61
4.3 Hasil Penelitian .....	61
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.3.2 Interval .....	64
4.3.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.3.4 Uji Stastik Deskriptif .....	71
4.3.5 Uji Validitas .....	72
4.3.6 Uji Reliabilitas .....	74
4.3.7 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.8 Analisa Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.9 Uji Hipotesis .....	83
4.3.10 Uji Koefisien Determinasi .....	87
4.4 Pembahasan.....	88
BAB V PENUTUP.....	92
4.1 Kesimpulan .....	92
4.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Konseptual .....	38
3.1 Gambar Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji - t.....	57
3.2 Gambar Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji - F.....	58
4.1 Gambar Grafik Histogram .....	76
4.2 Gambar Grafik Normal Probability Plot .....	76
4.3 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.4 Gambar Autokorelasi .....	80
4.5 Gambar Kurva Penerimaan Dan Penolakan Ho Uji-t Lokasi .....	84
4.6 Gambar Kurva Penerimaan Dan Penolakan Ho Uji-t Promosi.....	85
4.7 Gambar Kurva Penerimaan Dan Penolakan Ho Uji-t Harga .....	85
4.8 Gambar Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji - F.....	87

## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Daftar Menu Restoran Ayam Bakar Pak ‘D’ Menganti Gresik .....	5
1.2 Tabel Daftar Menu Restoran Ayam Bakar Madu 57 Menganti Gresik .....	5
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	36
3.1 Tabel Indikator Variabel Penelitian .....	44
3.2 Tabel Konsumen Restoran Ayam Bakar Pak ‘D’ Menganti Gresik .....	45
3.3 Tabel Pengukuran Skala Likert .....	49
3.4 Tabel Kriteria Uji Korelasi .....	54
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	61
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Konsumen Restoran .....	63
4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung .....	63
4.6 Tabel Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata .....	64
4.7 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden Lokasi .....	64
4.8 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden Promosi .....	66
4.9 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden Harga .....	68
4.10 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen .....	70
4.11 Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	71
4.12 Tabel Hasil Uji Validitas .....	73
4.13 Tabel Hasil Uji Reliabilitas .....	74
4.14 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	75
4.15 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
4.16 Tabel Hasil Uji Heteroskedasitas .....	78
4.17 Tabel Hasil Uji Autokorelasi .....	79
4.18 Tabel Hasil Uji Linieritas .....	81
4.19 Tabel Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	82
4.20 Tabel Hasil Uji t .....	84
4.21 Tabel Hasil Uji F .....	86
4.22 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	88