

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FOTOCOPY**

ALUN-ALUN KABUPATEN GRESIK



Disusun Oleh:

YULIANA AMBU KAKA

NIM : 2022020036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2026

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FOTOCOPY
ALUN-ALUN KABUPATEN GRESIK**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik**



Diajukan oleh:

YULIANA AMBU KAKA

NIM: 2022020036

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN FOTOCOPY ALUN-ALUN KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Yuliana Ambu Kaka

NIM: 2022020036

Skripsi telah disetujui dan layak untuk diujikan pada sidang skripsi Pada
Tanggal 03 Juli 2026

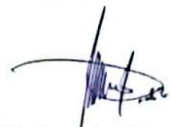
Oleh:

Pembimbing 1



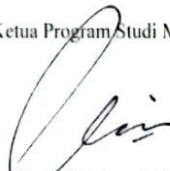
(Mochamad Syafii., S.E., M.M.)
NUPTK. 4761761662130152

Pembimbing 2



(Adiba Fuad Syamlan., S.E., M.M.)
NUPTK. 58567665666230242

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NUPTK. 6850758659130132

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik
Nama Mahasiswa : Yuliana Ambu Kaka
NIM : 2022020036
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 3 Juli 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK

TA 2025/2026

TIM PENGUJI :

1. Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM, HC.
NUPTK. 2055770671130303
Ketua
2. Umar Burhan, S.E., M.M
NUPTK. 6850758659130132
Anggota I
3. Mochamad Svafii, S.E., M.M
NUPTK. 7461761662130152
Anggota II

1. 
2. 
3. 

Mengetahui,



Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM, HC.

NUPTK. 2055770671130303

PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliana Ambu Kaka
Tempat/tanggal lahir : Magho Kawango/20 Januari 2002
NIM : 2022020036
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi/tesis yang saya buat dengan judul :
Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fotocopy Alun-Alun
Kabupaten Gresik Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain.
Sepengetahuan saya didalam naskah skripsi/tesis* ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan
oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya
atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam
naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi/tesis* ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiarasi, saya
bersedia skripsi/tesis* ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta
diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dan tekanan dari pihak
manapun.

Gresik, 03 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Yuliana Ambu Kaka)

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FOTOCOPY ALUN-ALUN KABUPATEN GRESIK

Yuliana Ambu Kaka

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik sebanyak 150 pelanggan, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode sampling total. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik. Variabel kualitas layanan menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

**THE EFFECT OF PRICE, LOCATION, AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT FOTOCOPY ALUN-ALUN GRESIK
REGENCY**

Yuliana Ambu Kaka

Management Study Program, Faculty Of Economics, Universitas Gresik

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of price, location, and service quality on customer satisfaction at Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik. The research used a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study consisted of 150 customers of Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik, with a sample of 60 respondents obtained using the Slovin formula. The sampling technique used probability sampling with a total sampling method. Data were collected through questionnaires distributed to respondents. Data analysis was carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination tests.

The results showed that partially, price had a positive and significant effect on customer satisfaction, location had a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, price, location, and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik. Service quality was the most dominant variable affecting customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik”** untuk memenuhi persyaratan akhir agar dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Pada kesempatan ini untuk menunjukkan rasa terima kasih kepada semua orang yang membantu dan memberi dorongan, serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena tanpa bimbingan dari berbagai pihak, tugas ini tidak dapat terselesaikan tepat waktu dengan baik dan benar. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP. CHRMP. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Rachmad Ilham S.Ant., M.PDSM., HC. 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. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami

untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

4. Bapak Mochamad Syafii, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E. M.M. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, yang telah memberikan bekal ilmu atas segala bantuan yang diberikan.
7. Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
8. Teristimewa buat kedua orang tua beserta mam Eltho, mam Lyona, mam Enjel, Marinus, kak Ryan, kak Doko dan sahabat saya susanti yang telah memberikan doa serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
9. Untuk diri saya sendiri. Yuliana Ambu Kaka, atas komitmen dan tanggung jawab dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Proses yang dijalani tidak selalu mudah, namun dengan keteguhan, keberanian, dan keyakinan, penulis mampu bertahan. Kepercayaan bahwa setiap usaha akan menghasilkan kebaikan menjadi penguat dalam setiap tahap yang dilalui, meskipun diwarnai dengan kelelahan dan berbagai hambatan. Seluruh perjuangan yang ditempuh membuahkan hasil yang nyata, doa-doa yang dipanjatkan terjawab secara

perlahan. “Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang” sebagai motivasi bagi penulis untuk terus melangkah ke tahap berikutnya. Pengalaman ini menjadi pembelajaran berharga bahwa proses dan pertumbuhan diri merupakan hal yang patut disyukuri dan dihargai.

10. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan sampai proses skripsi. Semua pihak, baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan kebaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut, Amin.

Gresik, 03 Juli 2026

Yuliana Ambu Kaka
2022020036

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
 DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Faktor Penentuan Tingkat Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Pengertian Harga	15
2.1.6 Peranan Harga	15
2.1.7 Indikator-Indikator Harga	16
2.1.8 Pengertian Lokasi	17

2.1.9	Faktor Pertimbangan Dalam Memilih Lokasi	18
2.1.10	Indikator-Indikator Lokasi	19
2.1.11	Pengertian Kualitas Layanan	21
2.1.12	Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	21
2.1.13	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	23
2.1.14	Indikator-Indikator Kualitas Layanan	24
2.1.15	Kepuasan Pelanggan	25
2.1.16	Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.1.17	Peranan Kepuasan Pelanggan	26
2.1.18	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ...	27
2.1.19	Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Konseptual	32
2.4	Hipotesis	32
 BAB III METODE		
PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
3.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.3	Indikator Variabel Penelitian	38
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	39
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.5	Jenis dan Sumber Data	41
3.5.1	Data Primer	41
3.5.2	Data Sekunder	44
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Statistik Deskriptif	45
3.6.2	Analisis Interval	46
3.6.3	Analisis Korelasi	47

3.6.4 Uji Instrumen	48
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.6 Uji Regresi Linear Berganda	52
3.6.7 Uji Hipotesis	53
3.6.8 Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	58
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.1 Pembentukan Fotocopy Alun-Alun Kab. Gresik	58
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.2 Waktu Penelitian	62
4.3 Hasil Penelitian	63
4.3.1 Statistik Deskriptif	63
4.3.2 Interval	63
4.3.3 Analisis Korelasi	64
4.3.4 Variabel Penelitian Karakteristik Responden	65
4.3.5 Uji Validitas	77
4.3.6 Uji Reliabilitas	79
4.3.7 Uji Asumsi Klasik	80
4.3.8 Uji Asumsi Klasik	88
4.3.9 Hipotesis	89
4.3.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92
44 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	93
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.4.3 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	95
4.4.4 Pengaruh Harga (X1), Lokasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ..	96
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98

5.2	Implikasi Penelitian	99
5.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
5.2.2	Implikasi Praktis	100
5.3	Keterbatasan Penelitian	101
5.4	Saran	102
DAFTAR	PUSTAKA	
106		
LAMPIRAN		
110		

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Visual Kerangka Konseptual	32
2.1 Kerangka Pikir	31
4.1 Grafik Histogram	81
4.2 Grafik Normal P - P Plot	82
4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	83
4.4 Grafik Uji Autokorelasi Durbin-Watson	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	28
3.1 Indikator Variabel Penelitian	38
3.2 Indikator Variabel Penelitian	44
3.3 Skala Pengukuran Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan	46
3.4 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	47
3.5 Koefisien Korelasi	48
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
4.4 Karakteristik responden seberapa sering menggunakan jasa layanan Fotocopi Alun-Alun kabupaten Gresik.....	61
4.5 Statistik Deskriptif Descriptive Statistics	63
4.6 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	64
4.7 Analisis Korelasi	65
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga	66
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk	66
4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga	67
4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	67
4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kejelasan dan Transparansi Harga	68
4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Lokasi Kemudahan Dijangkau	68

4.14	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Lokasi Mudah Dilihatd	69
4.15	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Lalu Lintas ...	70
4.16	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Parkir	70
4.17	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Lingkungan Sekitar	71
4.18	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan ..	71
4.19	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tanggap	72
4.20	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	73
4.21	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati	73
4.22	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik ...	74
4.23	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelanggan	74
4.24	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Penilaian Pelanggan	75
4.25	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Konfirmasi ...	75
4.26	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Minat Pembeli Ulang	76
4.27	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesediaan Untuk Merekomendasikan	76
4.28	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	77
4.29	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	78
4.30	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	78
4.31	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	78
4.32	Hasil Uji Reliabilitas	79
4.33	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.34	Hasil Uji Multikolinieritas	84
4.35	Uji Autokorelasi	85
4.36	Uji Linieritas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.37	Uji Linieritas Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	87

4.38	Uji Linieritas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.39	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	88
4.40	Hasil Pengujian t	90
4.3	Hasil Pengujian F	91
4.3	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	92

