

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK
DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA CAHAYA OLSHOP**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :
NURCAHAYA SIAGIAN
19.013.00.165

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NURCAHAYA SIAGIAN
NPM : 1901300165
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PADA CAHAYA OLSHOP


RANTAU PRAPAT,

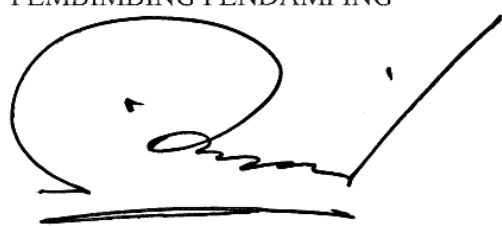
2023

DISETUJUI :

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


DR. Hayanuddin Salsal, SE, M.Si
NIDN. 0108066503


Drs. Zufrie, M.M.
NIDN. 0116126701

MENYETUJUI :

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN


PRISTLYONO, S.E., M.Si
NIDN. 0116118301


ABD. HALIM, S.E., M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : NURCAHAYA SIAGIAN
NPM : 1901300165
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PADA CAHAYA OLSHOP

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,

2023

Yang Membuat Pernyataan



Nurchahaya Siagian
NPM. 1901300165

ABSTRAK

NURCAHAYA SIAGIAN. NPM. 1901300165. PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA CAHAYA OLSHOP, 2023. SKRIPSI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Cahaya Olshop. Ruang lingkup penelitian ini adalah survei pada masyarakat Panipahan. Sampel sebanyak 120 orang dengan teknik slovin. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesione. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 20. Variabel Harga (X^1) berpengaruh signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 3,237 lebih besar dari T 2,004 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Kualitas Pelayanan (X^2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,369 lebih besar dari T tabel 2,004 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Citra Merek (X^3) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 4,070 lebih besar dari T tabel 1,65443 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Lokasi (X^4) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 4,865 lebih besar dari T tabel 2,004. yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti dapat disimpulkan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Lokasi, Tingkat Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Cahaya Olshop.**

Penulis Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir guna mengikuti ujian skripsi pada Universitas Labuhanbatu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang diharapkan baik nilai ilmiahnya maupun nilai substansinya, hal ini disebabkan karena sangat minimnya pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan penulis dalam penyusunan Skripsi belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, berkenaan dengan hal ini penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari pihak pembaca guna menyempurnakan penulisan Skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution SE, M.Si., Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abdul Halim Pasaribu, SE, M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

4. Bapak DR. Hayanuddin Safri., SE., M.Si. Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberikan gambaran-gambaran tentang penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Drs. Zufrie., M.M., Selaku Dosen Pendamping yang telah berupaya untuk membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Para Dosen dan Staff Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak owner Toko Cahaya Olshop yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan Riset dan memberikan data.
8. Kepada suami dan orang tua tercinta atas bantuan materil, moril dan spiritualnya hingga penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan.
9. Teman-temanku khususnya kelas manajemen yang telah banyak membantu memberikan saran maupun buah pikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen dan semua rekan-rekan atas segala kesilapan dan kesalahan yang telah diperbuat penulis selama ini, dan semoga Skripsi yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak lain yang memerlukan.

Rantauprapat, Desember 2022



Nurcahaya Siagian
NPM. 19.013.00.165

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah.....	6
1. Batasan masalah	6
2. Perumusan masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASARAN TEORI	10
A. Peneliti Terdahulu	10
B. Uraian Teori.....	13
1. Harga	13
a. Pengertian Harga	13
b. Peranan Harga	15
c. Fungsi Harga	15
d. Metode Penetapan Harga berbasis Permintaan	16
e. Indikator Harga.....	19
f. Faktor Yang Menyebabkan Adaptasi harga.....	20
2. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
b. Teori Kualitas Pelayanan	23
c. Indikator Kualitas Pelayanan	25
3. Citra Merek	27
a. Pengertian Citra Merek	27
b. Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek	29
c. Komponen Citra Merek.....	31

4. Lokasi.....	32
a. Pengertian Lokasi	32
b. Tipe-tipe Lokasi Usaha	35
c. Indikator Lokasi Usaha	35
5. Kepuasan Pelanggan	36
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	36
b. Konsep Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan	37
c. Metode Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan	39
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	40
C. Kerangka Konseptual	40
D. Hipotesa Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
1. Lokasi Penelitian	43
2. Waktu Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
C. Defenisi Operasional Variabel	45
D. Jenis dan Sumber Data	48
1. Jenis Data	48
2. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Uji Instrumen Penelitian	50
1. Uji Validasi	50
2. Uji Releabilitas	53
G. Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	60
1. Gambar Cahaya Olshop	60
B. Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN KUESIONER	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Definisi Operational Variabel	46
Tabel 3.3 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Harga (X^1)	50
Tabel 3.4 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X^2)	51
Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Citra Merek (X^3).....	51
Tabel 3.6 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	52
Tabel 3.7 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Uji Validitas Variabel Harga (X^1).....	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X^2) ...	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Uji Validitas Variabel Citra Merek (X^3)	66
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)68	
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	73
Tabel 4.11 Uji t	74
Tabel 4.12 Uji f	76
Tabel 4.13 Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot.....	70
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran-Lampiran	89