

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN
IKAN BAKAR TANJUNG ALAM DESA KALIASEM**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Dewa Putu Bram Mahesa Dana
Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji
Pada tanggal 28 Mei 2021

Dewan Pengaji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

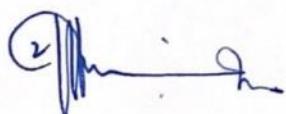
Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Mei 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adji Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Desa Kaliasem" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya seni saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saat ini.

Singaraja, 28 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



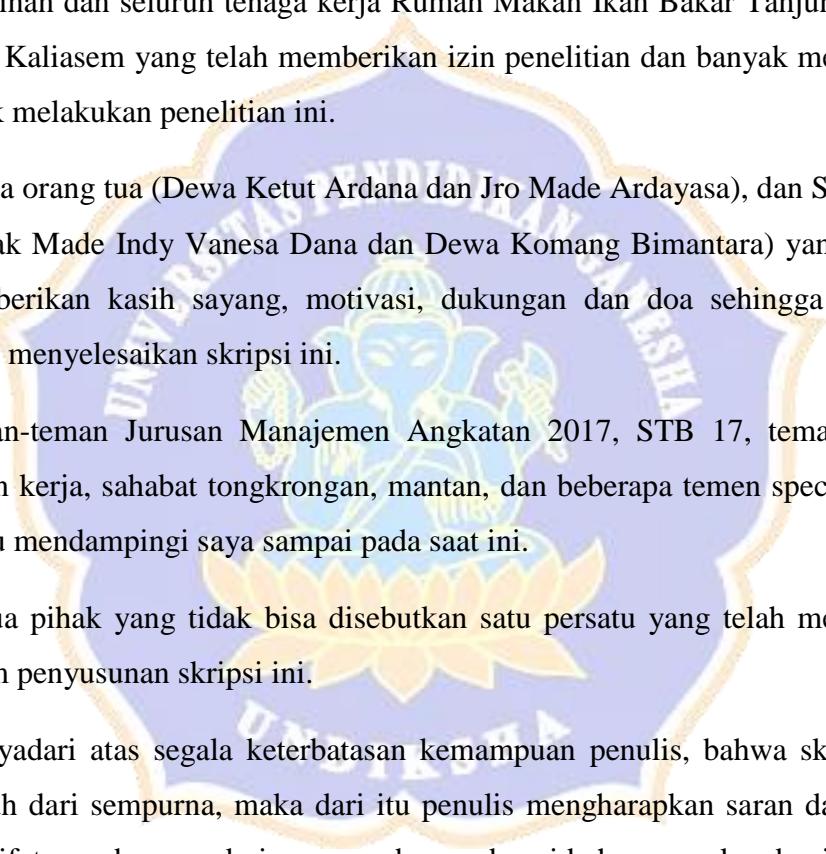
Dewa Putu Bram Mahesa Dana
NIM 1717041214

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Desa Kaliasem”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M. Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I, yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
- (6) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

- 
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
 - (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staff yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
 - (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
 - (10) Pimpinan dan seluruh tenaga kerja Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Desa Kaliasem yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
 - (11) Kedua orang tua (Dewa Ketut Ardana dan Jro Made Ardayasa), dan Saudara/i (Desak Made Indy Vanesa Dana dan Dewa Komang Bimantara) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 - (12) Teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2017, STB 17, teman band, teman kerja, sahabat tongkrongan, mantan, dan beberapa temen special yang selalu mendampingi saya sampai pada saat ini.
 - (13) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

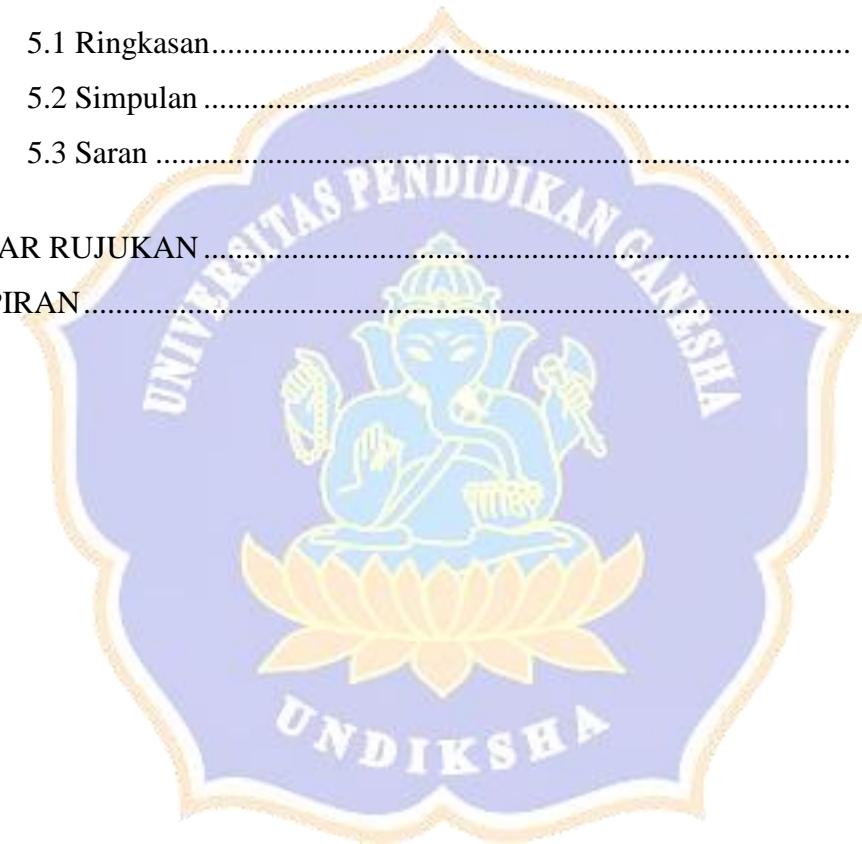
Singaraja, 28 Mei2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Harga	12
2.2 Lokasi	13
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	22
2.6 Hubungan Antar Variabel	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	37
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Dats Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data.....	48
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	49
4.3. Pengujian Hipotesis	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.5 Implikasi	62
 BAB V PENUTUP.....	 65
5.1 Ringkasan.....	65
5.2 Simpulan	66
5.3 Saran	67
 DAFTAR RUJUKAN	 69
LAMPIRAN	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	50
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	52
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Harga (X_1), Lokasi (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Rumah Makan dan Restoran di Bali	3
Tabel 1.2 Hasil Penjualan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara dan Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Cabang Desa Kaliasem.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur	37
Tabel 4.1 Karateristik Responden pada Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Cabang Desa Kaliasem Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Tanjung Alam Cabang Desa Kaliasem Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolineritas	51
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 02. Hasil Kuesioner	78
Lampiran 03. Hasil Output SPSS	87

