

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OUSA WEDDING
ORGANIZER SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

INTAN ARTHA MEVIA

NPM: 19420092

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Intan Artha Mevia
NPM : 19420092
Alamat : Jl. Bumiarjo V/37C Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada OUSA Wedding Organizer Surabaya”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Intan Artha Mevia

19420092

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OUSA WEDDING
ORGANIZER SURABAYA**

Diajukan Oleh:

INTAN ARTHA MEVIA

NPM: 19420092

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH


Dosen Pembimbing



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE, MM

Tanggal, 25 Januari 2023

Ketua Program Studi



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Tanggal,

26-1-2023

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OUSA WEDDING
ORGANIZER SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

INTAN ARTHA MEVIA

NPM: 19420092

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE, MM

Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

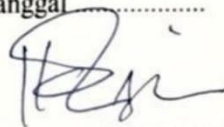


Prof. Dr. Dra. Hj. Ruswiati Suryasaputra, SE.MS

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

gelar sarjana Manajemen

Tanggal 26-1-2023



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis harga, kualitas pelayanan dan lokasi apakah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Ousa Wedding Organizer Surabaya. Metodenya menggunakan metode kuantitatif beserta alat uji atau aplikasi IBM SPSS V.23. Penelitian ini menggunakan responden sebesar 32 responden dan tekniknya *non probability sampling*. Hasil penelitian yang didapat yaitu semua variabel menunjukkan hasil yang positif. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of doing this research is to test and analyze price, service quality and location whether it affects customer satisfaction at Ousa Wedding Organizer Surabaya. The method used is a quantitative method along with test tools or IBM SPSS V.23 applications. This research used 32 respondents using non-probability sampling technique. The research results obtained were all variables showing positive results. Prices have a significant effect on customer satisfaction, service quality and location have no significant effect on customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah dengan segala puji syukur dan pujian penulis haturkan kepada Allah SWT atas nikmat, berkah, kasih sayang, ridho dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ousa Wedding Organizer Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan konsentrasi topik pemasaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta kelemahan dalam proses penyusunan skripsi ini dikarenakan keterbatasan dalam pengalaman penulisan/penyusunan skripsi.

Teruntuk kedua orangtua tercinta, rasa terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah merawat, membesarkan, selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam menjalani kehidupan, salah satunya dalam menjalani pendidikan di bangku kuliah dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Serta memberikan dukungan penuh dan pengorbanan dalam memberikan materi, moral dan moril, juga selalu menyertai perjalanan penulis dengan doa-doa yang tidak pernah terputus.

Terimakasih juga penulis ucapkan untuk kedua kakak tercinta yaitu Rachmad Wigandi dan Moch. Tauchid Setiawan yang selalu mendukung penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan dan dukungan kakak kepada penulis hingga saat ini. Maka, skripsi ini dipersembahkan oleh penulis untuk kedua orangtua dan kedua kakak tercinta karena sudah mewujudkan impian penulis untuk menjadi seorang sarjana.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H. T.K.L.(K), FIC S. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Husni Indrawati Wijaya Putri S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan penulis dalam menyusun skripsi sampai selesai.
5. Dana Aditya, S.E.,MBA selaku dosen wali selama perkuliahan yang memberi arahan-arahan dari awal hingga akhir perkuliahan kepada penulis.
6. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh staff Tata Usaha dan Perpustakaan yang membantu selama penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar yang selalu mendukung penulis secara moral dan moril.
9. Seluruh konsumen Ousa Wedding Organizer selaku responden dalam penelitian skripsi ini yang telah menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya angkatan 2019.
11. Pak Djarmani, Pak Dese dan Tante Indah yang mendorong untuk semangat kuliah dan banyak membantu penulis di kampus selama ini.
12. Mas Agus, Pak Cip, Pak Roni dan Pak Rian yang sudah membantu memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Mas Farruki dan Mbak Nuansa yang mendukung dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Sahabat-sahabatku The Sadboys. Andini, Anisa, Dian, Anom, Arif, David, Dewa, Fredy, Kresna, Norza, Raffa, Hardi dan Andre yang menjadi semangat dan motivasi penulis selama kuliah.
15. Sahabatku Enggar Syalsabillah dan Jesica Angel yang menjadi tempat berkeluh kesah penulis dan menjadi penyemangat.
16. Teman-teman Ousa Wedding Organizer yang menjadi keluarga kedua bagi penulis dan menjadi penghibur selama penyusunan skripsi ini.
17. Sahabatku Abidah Jihan, R. Yudo Arya dan Nyoman Jenner yang menjadi semangat di hari-hariku.
18. Sahabatku Anggie dan Irul yang menghibur dan memberikan dukungan disela-sela penyusunan skripsi ini.
19. Kakak alumni Bagaskara, Delli Jawara, Bhimo dan Arum Wulan yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.
20. Daffa Rifansyah yang membantu dalam mencari ide dalam penyusunan skripsi ini.
21. Teman semasa maba. Dewa, Rana, Saut, Andina, Robi yang menjadi teman baik selama masa perkuliahan.
22. Teman-teman organisasi HIMA Manajemen, BEM Manajemen beserta organisasi lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, BEM UWKS dan UKM PS-GSW.
23. Andhy Yusuf dan Regita yang mendorong untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
24. Dafa Rifansyah yang telah membantu dalam pencarian objek penelitian ini.
25. Salah satu kakak alumni angkatan tahun 2015 yang tidak dapat disebutkan namanya, pernah menjadi peran penting, memberikan motivasi serta dukungan secara moral dan moril kepada penulis untuk selalu menjadi pribadi yang selalu mau berkembang dan pantang menyerah.
26. Untuk jodoh penulis yang sudah terlahir dan tertulis di Lauhul Mahfudz.
27. Dan masih banyak lagi pihak-pihak yang tidak cukup apabila dituliskan disini satu persatu.

Semoga segala bentuk bantuan dan doa yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi catatan amal baik dan berkah serta mendapat balasan baik dari Allah SWT. Dan penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Surabaya, 25 Januari 2023

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'INTAN ARTHA MEVIA', written in a cursive style.

INTAN ARTHA MEVIA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	10
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1.Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.1	Error! Bookmark not defined.
Perbandingan Harga dan Fasilitas Ousa Wedding Organizer dan Wedding Organizer Lainnya di Surabaya	Error! Bookmark not defined.
1.2.Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.Sistematika Penulisan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hubungan Teori Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis dan Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Model Analisis	Error! Bookmark not defined.

Gambar 2.1	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4 Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Item Pernyataan Berdasarkan Variabel, Indikator dan Referensi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Jenis dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Jawaban Responden Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Error! Bookmark not defined.
Jawaban Responden Variabel Harga (X_1) Sumber: Data diolah tahun 2023.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Error! Bookmark not defined.
Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Error! Bookmark not defined.
Jawaban Responden Variabel Lokasi (X_3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.

4.2.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Error! Bookmark not defined.
Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Error! Bookmark not defined.
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Error! Bookmark not defined.
Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Error! Bookmark not defined.
Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Error! Bookmark not defined.
Uji Reliabilitas Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Error! Bookmark not defined.
Uji Regresi Linier	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.1 Koefisien Determinasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Error! Bookmark not defined.
Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.2 Uji t	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Error! Bookmark not defined.
Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Error! Bookmark not defined.	
4.2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Error! Bookmark not defined.	
4.2.5.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Error! Bookmark not defined.	
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model AnalisisError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Perbandingan Harga dan Fasilitas Ousa Wedding Organizer dan Wedding Organizer Lainnya di Surabaya**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.1 Item Pernyataan Berdasarkan Variabel, Indikator dan Referensi**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.2 Skala Likert**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel Harga (X1)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**,Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Lokasi (X3)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Harga (X1)**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Lokasi (X3)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.11 Uji Regresi Linier**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi Berganda**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.14 Uji t**.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 <u>KUESIONER</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 <u>TABULASI DATA</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 <u>DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4 <u>DATA FREKUENSI</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5 <u>DATA UJI VALIDITAS</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6 <u>DATA UJI RELIABILITAS</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7 <u>DATA REGRESI LINIER BERGANDA</u>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 8 <u>KOEFISIEN DETERMINASI BERGANDA</u>	Error! Bookmark not defined.