



**PENGARUH TATA LETAK, KERAGAMAN PRODUK, PERSEPSI
HARGA, LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BARU SWALAYAN
BUMIAYU**

SKRIPSI

Oleh

ILA LAELATUL MUKAROMAH

412150013

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2020



**PENGARUH TATA LETAK, KERAGAMAN PRODUK, PERSEPSI
HARGA, LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BARU SWALAYAN
BUMIAYU**

SKRIPSI

Oleh

ILA LAELATUL MUKAROMAH

412150013

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH TATA LETAK, KERAGAMAN PRODUK, PERSEPSI HARGA, LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BARU SWALAYAN BUMIAYU**

Oleh

Nama : **Ila Laelatul Mukaromah**

NIM : **412150013**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal..... bulan.....tahun.....

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

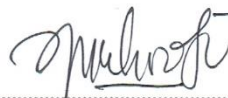
Ketua Tim Penguji/Pembimbing



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIDN. 0622059001

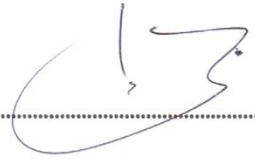
Dosen Penguji I



Mukhroji, S.E., M.M.

NIDN. 0621058902

Dosen Penguji II



Ibnu Muttaqin, S.E., M.E.

NIDN. 0604108603

Diterima dan disahkan
pada tanggal **9 SEPTEMBER 2020**

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M
NIPY. 16.01.095

Ketua

Program Studi S1 Manajemen

Mukhroji, S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ila Laelatul Mukaromah

NIM : 412150013

Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Ila Laelatul Mukaromah

NIM. 412150013

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmatNya kepada saya melalui kesehatan dan inspirasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik
2. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, Selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Pak Mukhroji, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
5. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan, memberi masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
8. Bapak Abdul Mujib dan Muri'ah, selaku orang tua penulis yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, dukungan dan cintanya kepada penulis hingga saat ini.

penulis menempuh pendidikan di program studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Teruslah semangat dalam berjuang mencapai cita-cita.

10. Keluarga besar Cilibur yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas.
11. Pemilik Baru Swalayan Bumiayu yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Baru Swalayan Bumiayu.
12. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai bahan dalam penelitian ini.
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, Agustus 2020

Penulis,



Ha Laelatul Mukaromah

NIM. 412150013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata letak, keragaman produk, persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Baru Swalayan Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang responden yang merupakan pelanggan Baru Swalayan Bumiayu. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling* pada bulan Maret-April 2020. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program *IBM SPSS Statistic 25*. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh tata letak, keragaman produk, persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Baru Swalayan Bumiayu. Skala pengukuran menggunakan skala *likert 7*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan pengaruh secara parsial antara variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata letak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu, keragaman produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu, persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu, lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu, fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Baru Swalayan Bumiayu. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa variabel tata letak, keragaman produk, persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas produk baik secara bersama-sama maupun parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap tata letak, keragaman produk, persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas produk karena variabel tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Tata Letak, Keragaman Produk, Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aimed to ascertain the effect of layout, product diversity, price perception, location, facilities, and product quality to customer satisfaction in Baru Swalayan Bumiayu. This research is a survey research. The sample in this study was 96 respondents customer of Baru Swalayan Bumiayu. The sampling technique was carried out by accidental sampling and purposive sampling method in March-April 2020. Data collection techniques in this study used questionnaires. Data analysis technique uses multiple linear regression analysis by using IBM SPSS Statistics 25. The hypothesis was there was an effect of layout, product diversity, price perception, location, facilities, and product quality to customer satisfaction in Baru Swalayan Bumiayu. The measurement scale uses a Likert 7 scale. The source of the data in this study was primary data. Data analysis method used is descriptive analysis an a multiple linier regression by doing F test and t test to purposed to examine and explain overall influence or partial influence between the variables. The results of this study show that layout have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan Bumiayu, product diversity have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan in Bumiayu, price perception have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan Bumiayu, location have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan Bumiayu, facilities have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan Bumiayu, and product quality have a positive effect on customer satisfaction of Baru Swalayan Bumiayu. The conclusion that be draw from this study is that the variables in layout, product diversity, price perception, location, facilities, and product quality together or partially have an influence on customer satisfaction, advice that can be given in this case is that the company can maintain and improve service to layout, product diversity, price perception, location, facilities, and product quality fairness because these variables are very important in influencing customer satisfaction.

Keywords: *Layout, Product Diversity, Price Perception, Location, Facilities, Product Quality Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	15
A. Telaah Pustaka.....	15
1. Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Tata Letak.....	16
3. Keragaman Produk	19
4. Persepsi Harga	20
5. Lokasi	22
6. Fasilitas.....	24
7. Kualitas Produk	26
B. Perumusan Model Penelitian	27
1. Penelitian Terdahulu.....	27
2. Perumusan Hipotesis	38
3. Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	44

A. Metode Penelitian	44
1. Jenis Penelitian	44
2. Lokasi Penelitian	44
3. Waktu Penelitian	44
4. Populasi dan Sampel.....	44
5. Sumber Data	46
6. Teknik Pengumpulan Data	48
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	49
B. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Instrumen.....	52
2. Uji Analisis Deskriptif.....	53
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4. Uji Asumsi Klasik	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Objek Penelitian.....	60
B. Analisis Data dan Pembahasan.....	64
1. Analisis Deskriptif.....	64
2. Uji Instrumen.....	75
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4. Uji Asumsi Klasik	81
5. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Penjualan Ritel Modern Tahun 2016-2019	2
Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Tata Letak Baru Swalayan Bumiayu	9
Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Keragaman Produk Baru Swalayan Bumiayu.....	9
Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Fasilitas Baru Swalayan Bumiayu	10
Tabel 5. Data yang diperoleh dari Responden mengenai Tata Letak	46
Tabel 6. Data yang diperoleh dari Responden mengenai Keragaman Produk	47
Tabel 7. Data yang diperoleh dari Responden mengenai Fasilitas.....	47
Tabel 8. Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 9. Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 10. Jawaban Responden untuk Variabel Tata Letak	66
Tabel 11. Jawaban Responden untuk Variabel Keragaman Produk.....	67
Tabel 12. Jawaban Responden untuk Variabel Persepsi Harga.....	69
Tabel 13. Jawaban Responden untuk Variabel Lokasi.....	71
Tabel 14. Jawaban Responden untuk Variabel Fasilitas	72
Tabel 15. Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk.....	73
Tabel 16. Hasil Uji Validitas	75
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 18. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 19. Hasil Uji F	80
Tabel 20. Koefisien Determinasi	81
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 22. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82
Tabel 23. Hasil Uji Multikolonieritas.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	50
Gambar 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Tata Letak Baru Swalayan Bumiayu.....	114
Lampiran 3. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Keragaman Produk Baru Swalayan Bumiayu.....	115
Lampiran 4. Tanggapan Responden Mengenai ketidak puasan Fasilitas Baru Swalayan Bumiayu.....	116
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan.....	117
Lampiran 6. Tabulasi Data Tata Letak	118
Lampiran 7. Tabulasi Data Keragaman Produk	119
Lampiran 8. Tabulasi Data Persepsi Harga	120
Lampiran 9. Tabulasi Data Lokasi	121
Lampiran 10. Tabulasi Data Fasilitas	122
Lampiran 11. Tabulasi Data Kualitas Produk	123
Lampiran 12. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	124
Lampiran 13. Hasil Uji Analisis Deskriptif Tata Letak	126
Lampiran 14. Hasil Uji Analisis Deskriptif Keragaman Produk.....	128
Lampiran 15. Hasil Uji Analisis Deskriptif Persepsi Harga.....	131
Lampiran 16. Hasil Uji Analisis Deskriptif Lokasi.....	134
Lampiran 17. Hasil Uji Analisis Deskriptif Fasilitas	136
Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	139
Lampiran 19. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	142
Lampiran 20. Hasil Uji Validitas Variabel Tata Letak.....	143
Lampiran 21. Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk.....	144
Lampiran 22. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	145
Lampiran 23. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	146
Lampiran 24. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	147
Lampiran 25. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	148
Lampiran 26. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	149
Lampiran 27. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tata Letak	150

Lampiran 28. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keragaman Produk	151
Lampiran 29. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga	152
Lampiran 30. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi	153
Lampiran 31. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	154
Lampiran 32. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	155
Lampiran 33. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	156
Lampiran 34. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	157
Lampiran 35. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot	158
Lampiran 36. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser dan Scatterplot ...	159
Lampiran 37. Hasil Uji Normalitas	160
Lampiran 38. Riwayat Hidup Penulis	161