

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN (SURVEY PADA PENGUNJUNG IKEA
HOMEFURNISHING ALAM SUTERA)**

**PUTI YENED
8215128255**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE INFLUENCE OF PRICE, LOCATION AND SERVICES QUALITY
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON
LOYALTY CUSTOMER (SURVEY WITH VISITOR OF “
HOMEFURNSHING IKEA ALAM SUTERA)**

PUTI YENED

8215128255



**This Thesis is Written as a Part of the Requirements for Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1
MANAGEMENT MARKETING
CONCENTRATION DEPARTMENT
OF MANAGEMENT FACULTY OF
ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Puti Yened. Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen IKEA Alam Sutera, Serpong-Banten. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2016.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji secara empiris pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Ikea Alam Sutera, (2) menguji secara empiris pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Ikea Alam Sutera, (3) menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Ikea Alam Sutera (4) menguji secara empiris pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Ikea Alam Sutera (5) menguji secara empiris pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen Ikea Alam Sutera, dan (6) menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Ikea Alam Sutera, (7) menguji secara empiris pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Ikea Alam Sutera.(8) menguji secara empiris pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen pada Alam sutera (9) menguji secara empiris pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen pada Ikea Alam Sutera dan (10) menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh variabel kepuasan konsumen pada Ikea Alam Sutera. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang pernah belanja di Ikea Alam Sutera minimal 3 kali. Analisis data menggunakan SPSS versi 19 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.7 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 41%, (2) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 25%, (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar, 27% (4) kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 22%,(5) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 55%, (6) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 23% (7)kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 21% (8) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen sebesar 8% (9) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen sebesar 5% (10) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen sebesar 6%.

Kata kunci: harga, lokasi , kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

Puti Yened. *The effect of price, location, and services quality towards customer satisfaction an its impact on loyalty consumer IKEA Alam Sutera, Serpong-Banten. Faculty Economics 2016, University state of Jakarta.*

The purpose of this study was to: (1) to test empirically the impact of price towards customer satisfaction in Ikea Alam Sutera, (2) to test empirically the impact of location towards customer satisfaction in Ikea Alam Sutera, (3) to test empirically the impact of service quality towards customer satisfaction in Ikea Alam Sutera (4) to test empirically the impact of price towards loyalty customer in Ikea Alam Sutera (5) to test empirically the impact of location towards loyalty customer in Ikea Alam Sutera (6) to test empirically the impact of service quality towards customer satisfaction in Ikea Alam Sutera, and (7) to test empirically the impact of customer satisfaction towards customer loyalty (8) to test empirically the impact of location towards loyalty customer and mediated by customer satisfaction (9) to test empirically the impact of service quality towards loyalty customer and mediated by variable customer satisfaction, and (10) to test empirically the impact of customer satisfaction towards loyalty customer and mediated by customer satisfaction in Ikea Alam Sutera. The object of this study was 200 respondents who often buy a product Ikea at least 3 times and for approximately 1 year. Data analysis using SPSS version 19 and SEM (Structural Equation Model) of a statistical package LISREL 8.7 to process and analyze the research data. hypothesis testing results indicate: (1) the impact of price positive and significant on customer satisfaction of 41%, (2)) the impact of location positive and significant on customer satisfaction of 25%, (3) the impact of servqual is positive and significant on customer satisfaction of 27% (4) the impact of consumer satisfaction positive and significant on consumer loyalty of 22%, (5) the impact price positive and significant on consumer loyalty of 55%, (6) the impact of location is positive and significant on consumer loyalty of 23% (7) the impact of customer satisfaction is positive and significant on consumer loyalty of 21% (8) the impact price is positive and significant on the consumer loyalty mediated by customer satisfaction of 8% (9) the impact of locations is positive and significant on customer loyalty mediated by customer satisfaction of 5% (10) the impact of service quality is positive and significant on customer loyalty mediated by customer satisfaction of 6%



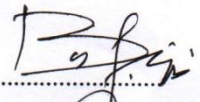
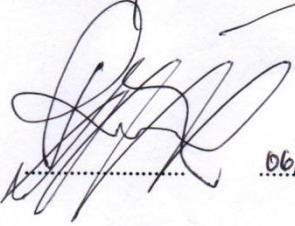

Keywords : price, location, service quality, customer satisfaction and loyalty customer.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		04/08/2016
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8151	Sekretaris		04/08/2016
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		05/08/2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		06/08/2016
5. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Pembimbing II		04/08/2016

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 2 Agustus 2016
Yang membuat pernyataan



Puti Yened
8215128255

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Survey pada pengunjung IKEA Homefurnishing Alam Sutera Serpong-Banten)”. Dan dalam penyelesaian skripsi ini ini peneliti juga tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu peneliti yaitu terutama kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan SE,MM, selaku Dosen Pembimbing 1 atas kesediannya dalam membimbing dan memberikan saran kepada peneliti.
2. M.Edo S.Siregar,SE,MBA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si, selaku ketua dalam sidang skripsi
5. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Seluruh staff dan karyawan UNJ yang telah banyak membantu penulis selama menempuh kegiatan akademik di Universitas Negeri Jakarta.

7. Orangtuaku tercinta terimakasih banyak atas segala perhatian, kasih sayang, pengorbanan dan doanya yang tidak pernah putus untuk peneliti selama ini.
8. Mutiara shafitri dan Taufik Ade teman seperjuangan skripsi yang telah berjuang bersama dari awal sidang hingga akhir sidang skripsi terima kasih atas kebaikan kalian selama ini.
9. Para sahabat tercinta Adita Hanifah, Noviandira, Marissa, Ellys Safitri dan Annisa Pramitha dan Mutiara terimakasih banyak atas kebaikan kalian selama ini dan terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik dari awal kuliah hingga akhir kuliah yang selalu memberikan banyak ilmu, motivasi, dukungan penuh kepada peneliti.
10. Teman-teman Manajemen 2012 terkhusus untuk kelas non reg A
11. Teman temanku Anna, Puteri, Firda, Winda, Nurul yang selalu memberikan doa, serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan dalam skripsi ini, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian berikutnya, Peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Agustus 2016,

Penulis