

**PENGARUH LOKASI, HARGA, PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. KRP JAYA ENDE**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan**

**OLEH**

**VINSESIANA MEO  
NIM: 2015210120**



**UNIVERSITAS FLORES**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**ENDE**

**2021**

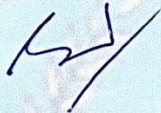
## LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing  
Untuk dilaksanakan

Disetujui

Hari/ Tanggal : 17 Mei 2021

Pembimbing I



Sayful Amrin, SE, M.Ec.Dev  
NIDN: 0819058102

Pembimbing II



Marsel Nande, S.Pd., M.Pd  
NIDN: 0825097401

Mengetahui:

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Flores



Sayful Amrin, SE, M.Ec.Dev  
NIDN: 0819058102

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LOKASI, HARGA, PROMOSI DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA UD.KRP JAYA ENDE

VINSESIANA MEO  
NIM : 2015210120

Dipertanggungjawabkan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Flores

Hari/ Tanggal : Senin, 02 Agustus 2021

PANITIA PENGUJI

1. Stefanus H. Gusti Ma, SE., M.Ec. Dev (.....)  
Ketua Penguji
2. Damianus Tola, SE., M.Ec.Dev (.....)  
Penguji II
3. Drs. Yosef Moan Banda, M.Pd. (.....)  
Penguji III
4. Sayful Amrin, SE.M. Ec.Dev (.....)  
Pembimbing I
5. Marsel Nande, S.Pd., M.Pd (.....)  
Pembimbing II

Mengesahkan

Dekan,  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Flores



Ketua,  
Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Universitas Flores



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Vinsensiana Meo  
NIM : 2015210120  
Progran Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas : Flores

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Skripsi ini telah dideteksi plagiasinya dan tidak memiliki tingkat kemiripan di atas 20% sehingga dinyatakan layak.

Yang Menyatakan



Vinsensiana Meo  
NIM: 2015210120

## **MOTTO**

**“TIDAK ADA CITA – CITA YANG TANPA ADA RESIKO, TERUSLAH BERJUANG SEBAB RENCANA TUHAN AKAN INDAH PADA WAKTUNYA”.**

## PERSEMBAHAN

Seiring dengan perjuangan yang terus bergelora menuju harapan akan sebuah hidup yang lebih baik bagi diri, keluarga dan sesama, dengan segala keterbatasan yang dimiliki, secara tulus tetes penaku ini kurangkai dan kupersembahkan untuk:

1. Tuhan yang maha pengasih, bersama bunda maria, yang selalu menuntun, melindungi, segala kesulitan, sehingga memperkenankan saya mencapai cita-cita.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Agustinus Nanga Dan Ibu Maria Dhone yang melahirkan dan membesarkan penulis.
3. Nenek tercinta Katarina bebhe, Opa Antonius Teda Meo, Mama Theresia Meo, mama Elisabeth Mau, Bapak yohanes Suka Oda. yang telah mendukung dengan cara masing-masing dan memberikan motivasi untuk saya, sehingga saya menyelesaikan studi ini.
4. Bruder Dede Kleden, Suster Yustina, Suster Maria Angela, Suster Filomena, Suster Maria, Saudari Joakina Gonsalves Dedeus, Pater Jhon Bala SVD, Pater Paul, dan semua keluarga yang selalu mendukung,
5. Saudara Aloisius Yulius Suka Dhone, saudara Yuvensius Loe, saudari Maria Yovita Dhei, yang selalu setia memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan kemampuan, kekuatan, serta keberkahan baik waktu, tenaga, maupun pikiran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **”Pengaruh Lokasi, harga, promosi dan produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Krp Jaya Ende”** tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Proposal ini telah banyak memakan waktu dan banyak pihak yang ikhlas memberi bantuan berupa dukungan moril maupun material, sehingga penulis menulis proposal dapat berjalan dengan lancar serta berbagai kesulitan dapat di atasi. Melalui kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam- dalamnya kepada:

1. Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan para Wakil Dekan FKIP Universitas Flores
3. Ketua, Sekertaris, para Dosen dan Karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Flores
4. Sayful Amrin, SE, M.Ec.Dev selaku pembimbing 1 dan Marsel Nande S.Pd.M.Pd selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, memotivasi hingga rampungnya Proposal ini.
5. Manajer UD. Krp Jaya Ende bersama karyawan yang memberikan dukungan dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Serta semua penjasa yang tidak dapat disebutkan satubersatu yang telah mendukung lewat doa, motivasi dan nasehat hingga saya boleh meraih keserjanaan.

Kiranya segala jasa dan budi baik yang dilimpahkan kepada penulis mendapatkan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Juni 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan penelitian.....	8
1.6. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Lokasi.....	10
2.1.2 Harga.....	15

2.1.3 Promosi .....	20
2.1.4 Produk .....	26
2.1.5 Kepuasan Konsumen (Pelanggan) .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Kerangka Berpikir.....	42
2.4 Hipotesis .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
3.3 Jenis dan Sumber data.....	47
3.3.1 Jenis data .....	47
3.3.2 Sumber data.....	47
3.4 Rancangan Penelitian .....	48
3.5 Defenisi Operasional Variabel .....	50
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
3.6.1 Populasi .....	57
3.6.2 Sampel .....	58
3.7 Instrumen Penelitian.....	59
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	60
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.9 Teknik Analisis Data.....	62

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Deskripsi Data.....	68
1. Gambaran Umum UD. Krp Jaya Ende.....	68
2. Analisa Deskriptif .....	69
4.2 Hasil Penelitian .....	71
1. Analisa Uji Kualitas Data.....	71
2. Pengujian Prasyarat analisis .....	75
3. Analisis Regresi Berganda .....	80
4. Uji hipotesis .....	83
4.3 Pembahasan .....	87
1. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan .....	87
2. Pengaruh harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	88
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan .....	89
4. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan pelanggan .....	90
5. Hasil analisis .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
5.1.Kesimpulan .....	94
5.2.Saran .....	95

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabek 3.1. Kisi – Kisi Instrumen .....	59
Tabel 3.2. Skala Pengukuran.....	60
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.2.1 Uji Validitas variabel Lokasi (X1).....	71
Tabel 4.2.2 Uji Validitas variabel Harga(X2).....	72
Tabel 4.2.3 Uji validitas variabel Promosi (X3) .....	72
Tabel 4.2.4 Uji Validitas variabel produk (X4) .....	72
Tabel 4.2.5 Uji Validitas variabel Kepuasan (Y).....	73
Tabel 4.2.6 Uji Validitas Total Statistik .....	73
Tabel 4.2.7 Uji Reliabilitas variabel Lokasi .....	74
Tabel 4.2.8 Uji Reliabilitas variabel Harga.....	74
Tabel 4.2.8 Uji Reliabilitas variabel Promosi .....	74
Tabel 4.2.9 Uji Reliabilitas variabel Produk.....	74
Tabel 4.2.10 Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.2.11 Uji Reliabilitas Total statistic.....	75
Tabel 4.2.12 Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.2.13 Uji linearitas variabel Lokasi .....	77
Tabel 4.2.14 Uji linearitas variabel Harga .....	77
Tabel 4.2.15 Uji Linearitas Variabel Promosi .....	78
Tabel 4.2.16 Uji Linearitas Variabel Produk .....	78
Tabel 4.2.17 Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4.2.18 Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4.2.19 Analisis Regresi berganda.....	82
Tabel 4.2.20 Hasil Uji t( parsial).....	84
Tabel 4.2.21 Uji F .....	86
Tabel 4.2.22 Adjusted R.....	87

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian .....	50

## ABSTRAK

### **Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Krp Jaya Ende**

**Vinsensiana Meo**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Flores**

**e-mail: [vinsenzameo@gmail.com](mailto:vinsenzameo@gmail.com)**

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui adanya pengaruh Lokasi, harga, promosi, dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Krp Jaya Ende: (2) Untuk mengetahui Lokasi, harga, promosi, dan produk berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Krp Jaya Ende. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Angket/Kuesioner. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pelanggan UD. Krp Jaya Ende yang berjumlah 19 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Secara Parsial nilai koefisien regresi untuk t tabel sebesar 2,14479 dengan nilai t hitung X1 2,216 > 2,14479 dan tingkat signifikan 0,02 < 0,05 maka dapat disimpulkan variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien regresi untuk t tabel sebesar 2,14479 dengan nilai t hitung X2 2,758 > 2,14479 dan tingkat signifikan 0,00 < 0,05 maka dapat disimpulkan variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien regresi untuk t tabel sebesar 2,14479 dengan nilai t hitung X3 2,310 > 2,14479 dan tingkat signifikan 0,03 < 0,05 maka dapat disimpulkan variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien regresi untuk t tabel sebesar 2,14479 dengan nilai t hitung X4 2,503 > 2,14479 dan tingkat signifikan 0,01 < 0,05 maka dapat disimpulkan variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Perbandingan nilai F hitung dengan F tabel, maka diketahui nilai F hitung 3,520 > F tabel 3,06 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain X1, X2, X3, dan X4 secara silmutan berpengaruh terhadap Y. (2) nilai R-Square yang besarnya 0,759 menunjukkan bahwa proposi pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 terhadap variabel Y sebesar 75,9 % artinya lokasi pada UD. Krp Jaya, Harga pada UD. Krp Jaya, promosi pada UD. Krp Jaya dan produk pada UD. Krp Jaya memiliki proposi pengaruh pada kepuasan pelanggan sebesar 75,9 % sedangkan sisanya 24,1% (100%-75,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linier.

**Kata kunci :** Lokasi, Harga, Promosi, Produk, kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

### **The Influence of Location, Price, Promotion and Product on Customer Satisfaction at UD. Krp Jaya Ende**

**Vinsensiana Meo**

**Economic Education Study Program, FKIP, University of Flores**

**e-mail: [vinsenzameo@gmail.com](mailto:vinsenzameo@gmail.com)**

This study aims: (1) To determine the effect of location, price, promotion, and product on customer satisfaction at UD. Krp Jaya Ende: (2) To find out the location, price, promotion, and product have a simultaneous effect on customer satisfaction at UD. Krp Jaya Ende. This research is a type of quantitative research with data collection techniques using questionnaires/questionnaires. The data that has been collected was analyzed using multiple linear regression. The sample in this study were visitors or customers of UD. Krp Jaya Ende totaling 19 respondents. The data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability.

Partially, the regression coefficient value for the t table is 2.14479 with a t-count value of X1  $2.216 > 2.14479$  and a significant level of  $0.02 < 0.05$ , it can be concluded that the X1 variable has a significant effect on the Y variable. The regression coefficient value for the t table is 2.14479 with a t-count value of X2  $2.758 > 2.14479$  and a significant level of  $0.00 < 0.05$ , it can be concluded that the X2 variable has a significant effect on the Y variable. The regression coefficient value for the t table is 2.14479 with the t-count X3  $2.310 > 2.14479$  and a significant level of  $0.03 < 0.05$ , it can be concluded that the X3 variable has a significant effect on the Y variable. The regression coefficient value for t table is 2.14479 with a t-count value of X4  $2.503 > 2.14479$  and a significant level of  $0,01 < 0.05$ , it can be concluded that the X4 variable has a significant effect on the Y variable.

Comparing the calculated F value with F table, it is known that the calculated F value is  $3.520 > F$  table 3.06, it can be concluded that the hypothesis is accepted or in other words X1, X2, X3, and X4 simultaneously affect Y. (2) the value of R-Square the magnitude of 0.759 indicates that the proportion of the effect of the variables X1, X2, X3, and X4 on the Y variable is 75.9%, meaning that the location is at UD. Krp Jaya, Price at UD. Krp Jaya, promotion at UD. Krp Jaya and products at UD. Krp Jaya has a proportion of influence on customer satisfaction of 75.9% while the remaining 24.1% ( $100\% - 75.9\%$ ) is influenced by other variables that are not in the linear regression model.

**Keywords:** Location, Price, Promotion, Product, Customer satisfaction.