

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COUNTER
PULSA SAHABAT SEJATI DI DESA WATUKAPU KECAMATAN
BAJAWA UTARA KABUPATEN NGADA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**LUSIA NUNU
2020410077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : LUSIA NUNU

Nim : 2020410077

**Judul : PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA COUNTER PULSA SAHABAT SEJATI DI DESA
WATUKAPU KECAMATAN BAJAWA UTARA
KABUPATEN NGADA**

Ende, 18 Januari 2025

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I



Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM
NIDN : 0818097501

Pembimbing II



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NIDN. 0826097401



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

1. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN.0827067101
2. **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**
NIDN. 0829069001
3. **Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si**
NIDN: 0829069001
4. **Maria Endang Jamu, SE.,MM**
NIDN. 0814109101
5. **Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM**
NIDN : 0818097501

1.
2.
3.
4.
5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“ Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Pulsa Sahabat Sejati Di Desa Watukapu Kecamatan Bajawa Utara Kabupaten Ngada”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan




Lusita Nunu
2020410077

MOTTO

Kegagalan Bukan Awal Dari Sebuah Kehancuran

Melainkan Awal Dari Sebuah Keberhasilan

(Lesny Nunu)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Dan Bunda Maria
2. Yang tercinta kedua orangtuaku Bapak Hendrikus Seri dan Mama Helena Rita Riberu yang telah bijaksana rela mengorbankan segalanya untuk keberhasilanku dan selalu berharap penuh atas keberhasilanku.
3. Ketiga saudari saya, kaka Ersin Ndoe, kaka Sarti Angge, Adik Ona Suri yang selalu mendukung saya dalam menyusun skripsi ini
4. Yang tersayang almarhum Oma Maria Noa yang selalu mendukung dan memberikan nasihat kepada saya untuk menuntaskan pendidikan sayassss
5. Keluarga besar yang senantiasa mendukung dan sabar menanti kesuksesan saya
6. Sahabat terbaikku, fhen weti,kaka Rensi, Melan Nata,yelin Owa,liani Ga'a yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Anak-anak kos hijau,irsan meo, enti ceme,ati, alin, agnes, anda meo, Natalia yang selalu memberikan semangat untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2020
9. Almamaterku tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena karunia dan belaskasihNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini. Karya tulis ini disusun dalam rangka melengkapi dan memahami syarat-syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Untuk dapat mewujudkan maksud tersebut diatas, penulis telah berupaya melakukan studi ilmiah dan membahasnya dalam karya tulis yang berjudul:

“Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Pulsa Sahabat Sejati Di Desa Watukapu Kec. Bajawa Utara Kab. Ngada”

Dalam upaya pembahsan karya tulis ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna

Pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor dan para pembantu Rektor Universitas Flores Ende
2. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.
3. Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende

4. Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Gabriel Tanusi,SE.,M.Si Ibu Santy Permata Sari,S.AB.,MM Bapak Stefanus Notan Tupen,S.Pd.,M.Si tim Dosen Penguji
6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende
7. Ibu Maria Imelda Gea Nale selaku pemilik usaha counter pulsa sahabat sejati

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan sumbang saran dan kritikan sehingga dapat dijadikan bahan kajian dan referensi penulisan. Harapan penulis kiranya skripsi ini akan memberikan arti dan manfaat bagi para pembaca.

Ende, Oktober 2024

Penulis

ABSTRAK

Lusia Nunu, Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Pulsa Sahabat Sejati Di Desa Watukapu Kec. Bajawa Utara Kab Ngada. Skripsi. Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores. Pembimbing 1: Dr. Mansyur Abdul Hamid, Se.,MM Pembimbing 2: Maria Endang Jamu, SE.,MM

Penelitian ini Bertujuan; (1) Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di counter pulsa sahabat sejati. (2) Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di counter pulsa sahabat sejati (3) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di counter pulsa sahabat sejati

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 Orang konsumen/pelanggan. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linear berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini : (1) Berdasarkan hasil uji regresi variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen, diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 4,246 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,688 maka t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,246 > 1,688$ dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 tolak dan H_a diterima atau variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada counter pulsa sahabat sejati. (2) Hasil uji regresi variabel pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, diketahui nilai t_{hitung} adalah sebesar 3,909 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,688 maka t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,909 > 1,688$), dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak atau variabel harga berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Berdasarkan hasil uji regresi variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 3,246 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,688 maka t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,246 > 1,688$), dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 tolak dan H_a diterima atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : pengaruh lokasi, harga, kualitas pelayanan

ABSTRACR

Lusia Nunu, The Influence of Location, Price and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Sahabat Sejati Credit Counter in Watukapu Village Bajawa Utara District Ngada Regency. Thesis. Management, Economics and Business Study Program, Faculty of Flores University. Supervisor 1: Dr. Mansyur Abdul Hamid, Se.,MM Supervisor 2: Maria Endang Jamu, SE.,MM

This study aims to; (1) To determine whether location affects consumer satisfaction at the Sahabat Sejati credit counter. (2) To determine whether price affects consumer satisfaction at the Sahabat Sejati credit counter (3) To determine whether service quality affects consumer satisfaction at the Sahabat Sejati credit counter

This study is a quantitative study. The sample in this study was 50 consumers/customers. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study.

The results of this study: (1) Based on the results of the regression test of the location variable on consumer satisfaction, the t-count value is 4.246 when compared with the t-table value at a significance level of 0.05, which is 1,688, then the t-count is greater than the t-table ($4.246 > 1,688$), and has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H_0 is rejected and H_a is accepted or the location variable has a significant effect on consumer satisfaction at the Sahabat Sejati credit counter. (2) The results of the regression test of the price effect variable on consumer satisfaction, it is known that the 0.05, which is 1,688 then the t-count is greater than the t-table ($3.909 > 1,688$), and has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H_0 is accepted and H_a is rejected or the price variable has a positive but not significant effect on consumer satisfaction. (3) Based on the results of the service quality variable regression test, the t-count value obtained is as large as when compared to the t-table value at a significance level of 0.05, which is 1,688 then the t-count is greater than the t-table ($3.246 > 1,688$), and has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H_0 is rejected and H_a is accepted or the service quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: influence of location, price, service quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10

2.1.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	11
2.1.2 Counter	12
2.1.2.1 Pengertian Counter Pulsa.....	12
2.1.2.2 Tips menjadi sukses lewat usaha counter pulsa.....	12
2.1.3 Lokasi	14
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	14
2.1.3.2 Faktor-faktor penentuan lokasi	14
2.1.3.3 Indikator Lokasi.....	15
2.1.4 Harga	16
2.1.4.1 Pengertian Harga	16
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	17
2.1.4.3 Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penetapan harga	17
2.1.4.4 Indikator Harga.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	19
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.6 Kepuasan Konsumen	20
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.1.6.2 Unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan Konsumen	21
2.1.6.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	21
2.1.6.4 Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1 Pengertian Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.3.4 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.4 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	29
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	29
3.4.1 Jenis Data.....	29
3.4.2 Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Definisi Operasional Variabel	31
3.7 Uji Instrument Penelitian.....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	35

3.8.3 Uji Hipotesis	37
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Sajarah Singkat Counter Pulsa Sahabat Sejati.....	38
4.1.2 Deskripsi Responden	38
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
4.1.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	41
4.1.2.4 Responden yang melakukan pembelian pulsa di counter pulsa sahat sejati	42
4.2 Uji Instrumen	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas	43
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	44
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	46
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas.....	46
4.2.3.2 Hasil Uji Heteroskedestisitas	47
4.2.3.3 Hasil Uji Normalitas	49
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.3 Uji Pengujian Hipotesis	52
4.3.1 Uji T.....	52
4.3.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	54
4.4 NPembahasan Hasil Penelitian	55

4.4.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	55
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga penjualan pulsa di conter sahabat sejati	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi operasional variable	31
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	33
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	41
Tabel 4.4 Responden berdasarkan berapa kali pembelian pulsa.....	42
Tabel 4.5 Uji Validitas	43
Tabel 4.6 Tabel Hasil Pengujian Realibilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolenieritas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian heteroskedetstisitas Spearman	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Normalitas	50
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.14 Hasil pengujian koefisien determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Diagram 4.1 Data Penjualan Counter Sahabat Sejati Dari Tahun 2019-2023	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar Diagram 4.1 Diagram lingkaran berdasarkan jenis kelamin	39
Gambar Diagram 4.2 Diagram lingkaran berdasarkan umur	40
Gambar diagram 4.3 Diagram lingkaran berdasarkan jenis pekerjaan	41
Gambar : 4.8 hasil uji heteroskedestisitas	49