

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGANG HOME BARBERSHOP DI KOTA PADANG**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

YOGI PRADUANA

1510011211127

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana (S1)

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNGHATTA

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis sampaikan atas kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Home Barbershop Di Kota Padang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka menempuh ujian komprehensif sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan kontribusi dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta, terutama kepada ibunda tersayang ibu Erfita S.pd yang selalu mendoakan penulis, memberikan motivasi, semangat yang tiada hentinya serta dukungan bagi penulis baik dalam pembuatan skripsi maupun dalam perkuliahan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A, Rektor Universitas Bung Hatta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dengan segala kebijaksanaannya.
3. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, SE.M.M, dan Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

4. Ibu Lindawati, SE.,M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, SE.,M.Sc selaku ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta yang telah bersedia membantu segala administrasi penulis dari awal penelitian.
5. Ibu Merry Trianita, SE.,M.M dan ibu Irdha SE.,M.A selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan bimbingan baik berupa pemahaman, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Ibu Merry Trianita, SE.,M.M selaku pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dalam keakademisan penulis selama perkuliahan.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penelitian ini.
8. yang memberikan dukungan berharga dalam menjalani kehidupan penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan di Universitas Bung Hatta.
9. Keluarga besar tercinta yang telah memberi semangat baik secara moril maupun materi demi kelancaran pendidikan penulis di Universitas Bung Hatta.
10. Terima kasih kepada teman-teman Home Barbershop yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis, Bang Dede, Abah Pamor, Roby Firmansyah, Dan Dora Lorenza
11. Kepada teman-teman Tim Bola PAUH SANGIK FC yang penulis sayangi, Desvi Kolua, Wazi Ap, Febi Balo, Zetri, Yandi Kitiang, Gesha, Da Nanda, Fadli, Ano Wiliam, Apis, Anggi, Bang Ronal, Ikwan, Pak Oyon, Dian Midad.

Dan teman-teman kontrakan Pak Haji yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis Heru Kurniawan, Iqbal Adha, Sony firmansyah, Hafid cino, yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis dalam pembuatan skripsi, yang memberikan masukan dalam pembuatan skripsi dan memberikan pelajaran-pelajaran yang berharga didalam pergaulan penulis serta berjuang bersama dalam mencapai gelar sarjana dengan penulis baik dalam keadaan suka maupun duka.

12. Terima kasih kepada Cindi Fantika yang selalu sabar dalam menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada teman-teman keluarga besar Manajemen D angkatan 2015 Universitas Bung Hatta yang tercinta.
14. Kepada teman-teman jurusan manajemen angkatan 2015 Fakultas ekonomi Universitas Bung Hatta yang sedang berjuang maupun yang sudah mendapatkan gelar sarjana, penulis mengucapkan terimakasih atas kebersamaannya dalam perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa, skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan didalam penulisan skripsi. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua, terimakasih.

Padang, 14 Maret 2021

Yogi Praduana

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Lokasi.....	12
2.3.1 Pengertian Lokasi.....	12
2.4 Harga.....	13
2.4.1 Pengertian Harga.....	13
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	13
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.5.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan.....	15
2.6 Kerangka Konseptual	16

BAB III

METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Objek Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	17
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	17

3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	18
3.4.1 Jenis Data.....	18
3.4.2 Sumber Data.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Definisi Operasional.....	19
3.6.1 Kepuasan Pelanggan.....	19
3.6.2 Kualitas Pelayanan.....	19
3.6.3 Lokasi.....	20
3.6.4 Harga.....	21
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	21
3.8 Metode Analisis Data.....	23
3.8.1 Model Pengukuran (<i>OuterModel</i>).....	23
3.8.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	24
3.9 Uji Hipotesis.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 <i>Response Rate</i>	26
4.1.2 Profil Responden	27
4.1.3 Mengevaluasi Model Pengukuran <i>Measurement Model Assesment</i>	28
4.1.3.1 <i>Convergent Validity</i>	28
4.1.3.2 Reliabilitas konstruktur (<i>Reliability Construct</i>)	33
4.1.3.3 <i>Discriminant Validity</i>	34
4.1.4 Analisis Deskriptif	37
4.1.4.1 Kualitas Pelayanan.....	37
4.1.4.2 Lokasi.....	38
4.1.4.3 Harga.....	38
4.1.4.4 Kepuasan Pelanggan.....	39
4.1.5 <i>R-Square</i> dan <i>Q-Square</i>	40
4.1.6 <i>Structural Model Assesment</i>	41
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Home Barbershop di Kota Padang.....	43
4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Home Barbershop di Kota Padang.....	44

4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Home Barbershop di Kota Padanag.....	44
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4.1	Tampilan Hasil PLS Algorithm Home Barbershop	32
Gambar 4.2	Structural Model Assessment	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Perbandingan Pelanggan Home Barbershop Padang dan Barbershop Padang Periode Januari – Juni 2020.....	4
Tabel 1.2	Data survey awal Home Barebershop kota Padang	6
Tabel 4.1	<i>Response rate</i>	26
Tabel 4.2	Profil Responden.....	27
Tabel 4.3	Output Loading Factor Home Barbershop Tahap Pertama	28
Tabel 4.4	Output Loading factor Home Barbershop Tahap Kedua	30
Tabel 4.5	Output Loading factor HomeBarbershop Tahap Ketiga	31
Tabel 4.6	<i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability DanAverage Variance Extracted</i>	33
Tabel 4.7	<i>Fornell-larcker-criterion</i> Home Barbeshop.....	35
Tabel 4.8	<i>Cross loading</i> Home Barbershop.....	36
Tabel 4.9	Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Home Barbershop	37
Tabel 4.10	Statistik Variabel Lokasi Home Barbershop	38
Tabel 4.11	Statistik Variabel Harga Home Barbershop	39
Tabel 4.12	Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan Home Barbershop.....	40
Tabel 4.13	<i>R square</i> dan <i>Q square</i>	40
Tabel 4.14	Hasil pengujian hipotesis	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Kuesioner.....	51
Lampiran II.	Tabulasi Data	57
Lampiran III.	Profil Responden.....	60
Lampiran IV.	<i>Measurement Model Assessment</i>	63
Lampiran V.	Analisis Deskriptif.....	71
Lampiran VI.	<i>R Square</i>	82
Lampiran VII.	<i>Structural Model Assessment</i>	84