

**PENGARUH PRODUK HARGA TATA RUANG TOKO DAN *CUSTOMER*  
*SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO  
*HANDPHONE* MAJU *HARDWARE* MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun Oleh :

**Nama: Tri Erna Wati**

**NIM: 51412020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

**2016**

Skripsi berjudul

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TATA RUANG TOKO DAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO  
HANDPHONE MAJU HARDWARE MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

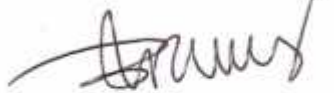
**Tri Erna Wati (NIM: 51412020)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 21 November 2016

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



**Veronika Agustini S., S.E., M.Si.**  
NIDN. 0717087201

Pembimbing II



**Vivi Arivani, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 071728001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



**Mujilan, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0702067703

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



**Vivi Arivani, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 071728001

Skripsi berjudul

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TATA RUANG TOKO DAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO  
HANDPHONE MAJU HARDWARE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Tri Erna Wati (NIM: 51412020)**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 20 Desember 2016

Tim Penguji Skripsi

1. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si  
NIDN. 0713126601

(  )

2. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc  
NIDN. 071728001

(  )

3. Ardianus Laurens Paulus, M.Sc  
NIDN. 0721048301

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **Pengaruh Produk, Harga, Tata ruang Toko dan *customer service* terhadap Kepuasan Konsumen di Toko *Handphone* Maju Hardware Madiun** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari  
betapa dekatnya kita dengan keberhasilan saat kita menyerah*

*( Thomas Alva Edison )*

**Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin  
kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.**

**( Evelyn Underhill )**

Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar

( Khalifah Umar )

### **Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

Allah SWT dan Nabi Muhammad  
SAW  
Bapak dan ibuku tercinta  
Kakak-kakakuterasayang  
Suami dan Sahabatku  
Almamaterku yang kubanggakan  
Unika Widya Mandala Madiun

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan antara produk, harga dan ruang toko terhadap kepuasan konsumen dengan jumlah sampel penelitian ini 100 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *judgement sampling*. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan analisis koefisien determinasi dan variabel produk, harga, tata ruang, toko dan *customer service* secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, pada konsumen di Toko Maju Hardware Madiun.

Kata kunci: produk, harga, tata ruang, *customer service*, kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas cinta dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Produk, Harga, Tata ruang toko dan *customer service* terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Maju *Handphone Hardware* Madiun** Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Vivi Ariyani, S.E, M.Sc. selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh karyawan, pegawai perpustakaan dan staf TU Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
7. Bapak Rio selaku supervisor di Maju Hardware Madiun yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.
8. Bapak dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta doa selamamasa studi.
9. Kedua kakak Supriyanto dan Minarti yang selalu menyemangati dan menghibur disaat aku lelah.
10. Suamiku Dodik Hermawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi.
11. Sahabat-sahabat ku Riana, Eka, Shelvia, dan Tyas yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan selalu memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
12. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen angkatan 2012 atas kebersamaan yang menyenangkan selama masa kuliah.
13. Seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerjasama dalam penyusunan skripsi.



Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Madiun, 21 November 2016

Penulis

**Tri Erna Wati**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	8
A. Telaah Teori .....	8
1. Perdagangan Eceran.....	8
2. Retail Mix .....	9
a. Pengertian Retail Mix.....	9
b. Unsur-unsur bauran ritel.....	10
3. Produk .....	11
a. Definisi Produk.....	12
b. Jenis Produk .....	13
c. Aspek Produk .....	13
d. Herarki Produk .....	14
4. Harga .....	15

a. Definisi Harga .....	15
b. Peran Harga .....	16
c. Prosedur Penetapan Harga .....	17
d. Tujuan Penetapan harga .....	18
5. Tata ruang toko .....	19
6. <i>Customer service</i> .....	20
7. Kepuasan konsumen .....	21
a. Definisi kepuasan konsumen .....	21
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	22
B. Pengembangan Hipotesis .....	23
C. Kerangka Pemikiran Teoritis atau Model Penelitian .....	27
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
1. Variabel Penelitian .....	31
2. Definisi Operasional .....	32
a. Produk .....	29
b. Harga .....	29
c. Tata ruang toko .....	29
d. <i>Customer service</i> .....	30
e. Kepuasan Konsumen .....	30
D. Instrumen Penelitian .....	34
E. Lokasi dan waktu penelitian .....	34
F. Jenis dan Sumber Data .....	35
1. Data Primer .....	35
2. Data Sekunder .....	35
G. Metode pengumpulan data .....	35
H. Prosedur Pengumpulan data .....	35
I. Teknik Analisis Data .....	36
1. Uji Kualitas Data.....	36

a. Uji Validitas.....	36
b. Uji Reliabilitas.....	36
2. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji Normalitas .....	37
b. Uji Multikolonieritas .....	37
c. Uji Autokorelasi .....	38
d. Uji Heteroskedastisitas .....	39
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4. Koefisien Determinasi .....	41
5. Uji Hipotesis .....	41
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	41
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Data Penelitian .....	43
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	43
2. Distribusi dan Pengambilan Kuesioner .....	44
B. Karakteristik Responden.....	45
C. Deskripsi variabel .....	45
D. Hasil Penelitian .....	51
1. Uji Kualitas Data.....	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas .....	52
2. Uji Asumsi Klasik .....	53
a. Uji Normalitas .....	53
b. Uji Multikolonieritas .....	54
c. Uji Autokorelasi .....	55
d. Uji Heteroskedastisitas .....	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4. Koefisien Determinasi .....	58
5. Uji Hipotesis .....	59
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	59
E. Pembahasan.....	62

BAB V. SIMPULANDAN SARAN .....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan .....	44
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Produk .....	45
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	46
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Tata ruang toko .....	47
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> .....	48
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4.8	Uji Validitas .....	51
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.10	Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.11	Uji Multikolonieritas .....	54
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi.....	55
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.14	Uji Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4.16	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	59
Tabel 4.17	Uji Signifikansi Simultan ( Uji Statistik F ) .....	62

62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	25
Gambar 3.1	Kurva daerah penerimaan dan penolakan .....	40
Gambar 3.2	Kurva daerah penerimaan dan penolakan .....	41
Gambar 4.1	Daerah Uji Autokorelasi.....	55
Gambar 4.2	Kurva Uji t Variabel Produk .....	59
Gambar 4.3	Kurva Uji t Variabel Harga .....	60
Gambar 4.4	Kurva Uji t Variabel Tata ruang toko.....	60
Gambar 4.5	Kurva Uji t Variabel <i>Customer service</i> .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Mengisi Kuesioner dan Kuesioner
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden dan Data Variabel
- Lampiran 3 Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Tabel Statistik (Tabel r, Tabel Durbin Watson, Tabel t dan Tabel F)
- Lampiran 7 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian