PENGARUH LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERCETAKAN SIFIKA JAYA MEDAN

SKRIPSI

Oleh

FIRUMAN ARTA MASLIAN HALAWA
2129081024/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

PENGARUH LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERCETAKAN SIFIKA JAYA MEDAN

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh

FIRUMAN ARTA MASLIAN HALAWA
2129081024/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	**PENGARUH LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN SIFIKA JAYA MEDAN**
Nama Mahasiswa	:	**Firuman Arta Maslian Halawa**
No. Pokok Mahasiswa	:	**2129081024**
Program Studi	:	**Manajemen**

Menyctujui
Komisi Pembimbing

(Amirudin, S.E,. M.M.,.M.Si.)	**(Mella Yunita, SE., M.Si.)**
Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**

Ketua Program Studi	**Dekan**
(Khamo Waruwu, S.E,. M.M.)	**(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H.)**

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal	**: Selasa 25 Agustus 2025**
Nama	**: FIRUMAN ARTA MASLIAN HALAWA**
NPM	**: 2129081024**
Jurusan	**: Manajemen**
Judul Skripsi	**: Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Sifika jaya Medan**

Ditetapkan **: (A) Lulus Yudisium**
( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal :_____
( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua

(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)

Anggota,

(Amirudin, S.E,. M.M.,.M.Si.)

Anggota,

(Mella Yunita, SE., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Firuman Arta Maslian Halawa
Npm	:	2129081024
Fakultas	:	Bisnis dan Humaniora
Program Studi	:	Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Sifik Ajaya Medan"** adalah bukan merupakan tugas akhir milik orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan 25 Agustus 2025
Yang menyatakan



Firuman Arta Maslian Halawa
2129081024/MNJ

ABSTRAK

Firuman Arta Maslian Halawa, 2129081024, Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Sifika Jaya Medan. Universitas Tjut Nyak Dhien. Sikripsi 2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan apakah lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Sifika Jaya Medan, apakah harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Sifika jaya Medan dan apakah lokasi dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Sifika Jaya Medan.

Lokasi penelitian adalah pada Sifika Jaya Medan, Jamin Ginting No.182, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan

Instrumen pengumpulan data menggunakan kueisoner, analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi usaha secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (p-value (0,000) <0,05. Harga secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (p-value (0,000) <0,05. Secara simultan Lokasi usaha dan harga memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (sig-p (0,000) < 0,05)Kepada manajemen Percetakan Sifika Jaya Medan, diharapkan dapat lebih memperhatikan faktor faktor yang mempengauhi kepuasan konsumen keuangan sehingga kepuasan konsumen dapat lebih ditingkatkan.

Kata kunci : *Lokasi, harga, kepuasan konsumen*

ABSTRACT

Firuman Arta Maslian Halawa, 2129081024, Of The Effect Of Location And Price On Customer Satisfaction Of Sifika Jaya Printing Medan. Tjuk Nyak Dhien University. Thesis 2025

This research aims to identify and describe whether location has a significant positive effect on customer satisfaction at Sifika jaya Medan, whether price has a significant positive effect on customer satisfaction at Sifika Jaya Medan, and whether location and price both have a significant positive effect on customer satisfaction at Sifika Jaya Medan.

The research location is at Sifiak Jaya Medan, Jamin Ginting No.182, Padang Bulan, Medan Baru Subdistrict, Medan City.

The data collection instrument used was a questionnaire. Data analysis included validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using multiple linear regression analysis.

The results of the study indicate that, partially, business location has a significant effect on customer satisfaction (p-value (0.000) <0.05). Price, partially, also has a significant effect on customer satisfaction (p-value (0.000) <0.05). Simultaneously, both business location and price have a significant effect on customer satisfaction (sig-p (0.000) <0.05). It is suggested that the management of Sifika Jaya Medan Printing Company pay more attention to the factors influencing customer satisfaction so that customer satisfaction can be further improved.

Keywords: *Location, price, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul : **Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Sifika Jaya Medan**

Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna melengkapi tugas akhir sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tugas akhir ini cukup mengalami banyak kesulitan, akan tetapi atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada ;

1. Rektor Dr. apt. Eva Sartika Dasopang, M.Si. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
2. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
3. Bapak Khamo Waruwu,, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
4. Bapak Amirudin, S.E,. M.M.,.M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukan guna penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Ibu Mella Yunita, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

6. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si selaku dosen penguji yang telah bersedia menjadi penguji dalam tugas akhir ini.
7. Bapak Henoki Duha pemilik perusahaan percetakan Sifik Ajaya yang telah bersedia memberikan ijin untuk meneliti di perusahaanya, dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Kedua orangtua saya dan keluarga besar yang selalu berusaha memberi semangat dan dukungan dorongan material dan moril serta doa untuk penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata saya sebagai penulis mengharapkan semoga sikripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi yang membacanya, dan peneliti mengharapkan dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, sekian dan terima kasih.

Medan, 25 Agustus 2025

Firuman Arta Maslian Halawa
2129081024

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....
BERITA ACARA .....
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix

BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Perumusan Masalah 6
D. Tujuan Penelitian 6
E. Manfaat Penelitian 7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Kepuasan Konsumen 8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen 8
2. Konsep Kepuasan Konsumen 10
3. Strategi Kepuasan Konsumen 11
4. Indikator Kepuasan Konsumen 12
5. Manfaat Kepuasan Konsumen 13
B. Lokasi Usaha 14
1. Pengertian Lokasi 14
2. Indikator Lokasi 15
C. Harga 16
1. Pengertian Harga 16
2. Peranan Harga 18
3. Penetapan Harga 19
4. Tujuan Penetapan Harga 20
5. Indikator Harga 21
6. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 22
D. Penelitian Terdahulu 23
E. Kerangka Konsep Penelitian 24
F. Hipotesis Penelitian 25
1. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen 25
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 26
3. Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Kosumen . 27

BAB III METODE PENELITIAN 30
A. Jenis Penelitian 30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 30
1. Lokasi Penelitian 30
2. Waktu Penelitian 30

C. Populasi dan Sampel 30
1. Populasi 30
2. Sampel 30
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian 31
1. Variabel Independen (Bebas) 31
2. Variabel Dependen (Terikat) 31
E. Teknik Pengumpulan Data 32
F. Teknik Analisis Data 34
1. Analisis Deskriptif 34
2. Uji Kualitas Instrumen 34
a. Uji Validitas 34
b. Uji Reliabilitas 35
3. Uji Asumsi Klasik 36
a. Uji Normalitas 36
b. Uji Multikolinieritas 36
c. Uji Heterokedastisitas 36
4. Pengujian Hipotesis 37
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik-t) 37
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik-F) 37
5. Persamaan Regresi Linier Berganda 37
6. Koefisien Determinan (R^2) 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
A. Gambaran Perusahaan 39
1. Sejarah Singkat 39
2. Visi dan Misi 39
3. Struktur Organisasi 40
4. Pembagian Tugas 40
B. Hasil Analisis Data 43
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden 43
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 43
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 44
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 45
2. Hasil Uji Kualitas Data 45
1. Hasil Uji Validitas 45
a. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) 46
b. Hasil Uji Validitas Lokasi Usaha 46
c. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Harga) 47
2. Uji Reliabilitas 48
3. Hasil Uji Asumsi Klasik 49
a. Hasil Uji Normalitas 49
b. Hasil Uji Multikolinieritas 51
c. Hasil Uji Heterokedastisitas 52
4. Hasil Analisis Data Kuantitatif (Uji Hipotesis) 52
1. Hasil Uji F Secara Simultan 52
2. Hasil Uji-t Secara Parsial 53
a. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap

Kepuasan Konsumen 53
b. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 54
3. Hasil Uji Determinasi R^2..... 54
4. Persamaan Regresi Linier Berganda 55
C. Pembahasan 56
1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen 56
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... 57
3. Pengaruh Lokasi & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .. 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60
A. Kesimpulan 60
B. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 62

DAFTAR TABEL

No Judul Halaman

1. Hasil Pra Penelitian Tentang Kepuasan Konsumen 4
2. Review Penelitian Terdahulu 23
3. Definisi Operasional Variabel Penelitian 32
4. Skala Pengukuran 33
5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 43
6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44
7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 44
8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 45
9. Hasil Uji Validitas Variabel Y(Kepuasan Konsumen) 46
10. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Lokasi Usaha) 47
11. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Harga) 47
12. Hasil Uji Reliabilitas 48
13. Hasil Uji Normalitas 49
14. Hasil Uji Multikolinieritas 51
15. Hasil Uji F Secara Simultan 53
16. Hasil Uji-t Secara Parsial 53
17. Hasil Uji Determinasi R^2 55
18. Persamaan Regresi Linier Berganda 55

DAFTAR GAMBAR

No Judul Halaman

1. Konsep Kepuasan Konsumen 10
2. Kerangka Konsep Penelitian 24
3. Struktur Organisasi Percetakan Sifik Ajaya 40
4. Grafik PP Normalitas Data Penelitian 50
5. Grafik Heterokedastisitas 52