

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI KASUS : PT. ANUGRAH SENTOSA)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : IKA DISTRIANA P.A WIJAYA

NIM : 091101503125094

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2016

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI KASUS : PT. ANUGRAH SENTOSA)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



OLEH :

NAMA : IKA DISTRIANA P.A WIJAYA

NIM : 041101503125094

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2016

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Harga, Kualitas Pelayanan dan Tempat) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang pada Bengkel Anugrah Sentosa, pengambilan sampel menggunakan Teknik sampling Probabilitas dengan metode (*Simple Random Sampling*) dengan rumus Slovin. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan uji instrument (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi), analisa korelasi, regresi linear berganda, uji t (secara parsial), uji F (secara simultan) dan determinasi R^2 .

Dari uji t (secara parsial) diperoleh hasil bahwa variabel Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji F (secara simultan) diperoleh hasil bahwa ketiga variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji determinasi R^2 diperoleh nilai R square sebesar 0.442, artinya 44.2% ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 55.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The aim in this study was to determine the influence of independent variables (price, quality of service and place) on the dependent variable (Customer Satisfaction). The population in this study are all the customers who come to the workshop Anugrah Sentosa, sampling using probability sampling technique with the method (Simple Random Sampling) formula Slovin. Instruments in this study using a questionnaire with amount respondents as many as 80 people. Analysis techniques in this study using a test instrument (validity and reliability), classical assumption (normality, multicollinearity, heteroscedasticity and autocorrelation), correlation analysis, multiple linear regression, t test (partially), F test (simultaneous) and determination R^2 .

T test (partially) showed that the variable price and service quality effect on customer satisfaction, whereas a variable has no effect on customer satisfaction. From the results of the F test (simultaneous) showed that three variables influence on customer satisfaction. In the test of determination R^2 obtained value R square of 0.442, meaning that 44.2% three variables affect the customer satisfaction, while 55.8% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Price, Quality of Service, Place and Customer Satisfaction