

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBA AIUEO
MEKARWANGI**

SKRIPSI

**SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata I**



Oleh:

Nama : Raditya Nalendra Pratama

NIM : 041401503125168

Fakultas/Prodi : Ekonomi Bisnis /Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBA AIUEO
MEKARWANGI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata I



Oleh:

Nama : Raditya Nalendra Pratama

NIM : 041401503125168

Fakultas/Prodi : Ekonomi Bisnis/Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raditya Nalendra Pratama

Nim : 041401503125168

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh hasil skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2020



Raditya Nalendra Pratama
Raditya Nalendra pratama
041401503125168

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RADITYA NALENDRA PRATAMA
NIM : 041401503125168
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIMBA AIUEO MEKARWANGI
TANGGAL UJIAN : 10 AGUSTUS 2020

Jakarta, 10 Agustus 2020

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Agus Wahyono, SE., M.M)

(Lucy Nancy Simatupang, SE., M.M)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, SE., M.M)

(Yuslinda Nasution, SE., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBA AIUEO MEKARWANGI

Oleh

NAMA : RADITYA NALENDRA PRATAMA

NIM : 041401503125168

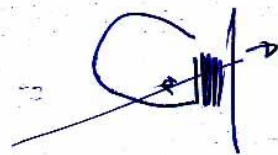
Telah di pertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 10 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing I

(Lucy Nancy Simatupang, SE., M.M)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



(Dr. Subagiyo, SE., M.M)



(Yosi Stefhani, SE., M.M)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, karena dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBA AIUEO MEKARWANGI”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Pada kesempatan ini juga peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L, Panjaitan, M.M., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, GL. Hery Prasetya, SE., M.M.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Yuslinda Nasution, SE., M.M. yang telah memberikan motivasi dan pengarahan diskusi kepada pihak penulis sehingga bisa menyusun skripsi.
4. Dosen Pembimbing I, Lucy Nancy Simatupang, SE., M.M, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar.
5. Pembimbing II, Agus Wahyono, SE., M.M yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staff TU Universitas Satya Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan do'a dan dorongan tiada henti kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan khususnya Group Sisaan Skripsi (Fitri, Stevanie, Fandy, Fredol, Rakud), dan Group skripsi 2014.
9. Terima kasih kepada Frido Pratama dan Raka Nugroho mentor terbaik yang setia membantu penulis memberikan pengarahan kepada penulis tanpa lelah dan selalu support.
10. Para responden yang telah membantu peneliti dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki saat penyusunan skripsi ini dilaksanakan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 10 Agustus 2020

Raditya Nalendra Pratama

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan biMBA AIUEO Mekarwangi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan biMBA AIUEO Mekarwangi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Jenis penelitian ini adalah uji kausal dimana untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar satu atau bahkan lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This research was conducted on Mekarwangi biMBA AIUEO customers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and location on the customer satisfaction of Mekarwangi biMBA AIUEO. The sample used in this study amounted to 100 respondents. This type of research is a causal test in which to determine the relationship or influence between one or even more independent variables on the dependent variable. The research method uses multiple linear regression analysis with the help of data processing using SPSS software version 22. The results of this study indicate that service quality and price have a significant effect on customer satisfaction, while location has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Location on and Customer Satisfaction

