

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM V**

SKRIPSI

**SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1**



Oleh :

Nama : Nasikhatul Karimah

NIM : 190400076

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

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM V**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh :

Nama : Nasikhatul Karimah

NIM : 190400076

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

2023

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY,
PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION
LEVELS IN PALM V TUTORING**

THESIS

BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata 1



By:

Name : Nasikhatul Karimah

NIM : 190400076

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
JAKARTA**

2023

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY,
PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION
LEVELS IN PALM V TUTORING**

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining a degree

BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata 1



Name : Nasikhatul Karimah

NIM : 190400076

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nasikhatul Karimah

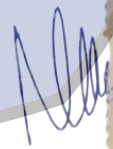
NIM : 190400076

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, 28 Februari 2023



Nasikhatul Karimah

190400076

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NASIKHATUL KARIMAH
NIM : 190400076
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM

V
TANGGAL UJIAN : 20 Februari 2023

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dr. Agus Fauzi, SE.,M.Si)

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

Dekan

Ketua Jurusan



GL. Hery Prasetya, SE.,M.M.,

CPHCEP.,CPMP.,CODP.,CBOA.,CLMA

Yuslinda Nasution, SE.,M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP TINGAT KEPUASAN PELANGGAN PADA
BIMBINGAN BELAJAR PALEM V

Oleh :

NAMA : NASIKHATUL KARIMAH

NIM : 190400076

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 20 Februari 2023 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., MM)



(Dr. Arifin Siagian, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, karena dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBINGAN BELAJAR PALEM V”**. 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, Prof. Ir. Johnner Sitompul, M. Sc. Ph.D
2. Dekan Fakultas Ekonomi, GL. Hery Prasetya, SE., MM., CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA
3. Ketua Jurusan Manajemen, Yuslinda Nasution, SE., MM. Yang telah memberikan motivasi dan pengarahan diskusi kepada pihak penulis sehingga dapat 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. Dosen Pembimbing II, Dr. Agus Fauzi, SE.,M.Si yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staf TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Kepada Kedua Orang Tua saya, Ayahanda Dahlan dan Ibunda Jamilah, terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tiada hentinya.
8. Abang (Imam Firmansyah) dan Kakak (Robiatul Adawiyah) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan hingga pembuatan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Fadhlika Arif Kusdiyanto selaku orang terkasih dan tersayang yang telah memberikan semangat, motivasi, serta doa untuk penulis selama penyusunan skripsi.
10. Pemilik Bimbingan Belajar Palem V (Sumiyati) dan teman mengajar (Menda Lestia).
11. Terima kasih kak Ahmad Ryan Fadilah dan kak Melasari yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian penelitian ini hingga dapat terselesaikan.
12. Teman teman seperjuangan skripsi di semester 7 (Christine, Feby, Putri dan Zahra).
13. Teman teman seperjuangan yang selalu membawa keceriaan dan selalu mendengarkan atas keluh kesah penulis (Heppy, Dian, Bela, Novi, Nisa, Ka Dewi).

14. Seluruh teman-teman dari kelas Manajemen yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, motivasi dan do'a untuk penulis serta perjuangan yang telah dilalui bersama selama dibangku perkuliahan.

15. Seluruh teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia angkatan 2019 yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

16. Seluruh pihak-pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya. Amin.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang saya miliki. Mohon maaf atas segala kekurangannya. Terimakasih .Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bimbingan Belajar Palem V secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 responden yang bergabung di Bimbingan Belajar Palem V. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrument (Validitas dan realibilitas), Uji Normalitas Dasar, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Autokolerasi, Heteroskedastisitas), Uji Hipotesis (Analisis regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan secara Uji F (simultan) bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan hasil Uji t (parsial) menunjukan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan Lokasi (X_3) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

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



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price, and location on customer satisfaction at Palem V tutoring simultaneously or partially. The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who joined the Palem V Tutoring. The quantitative method and the results of this study are based on the answers of respondents using a Likert scale. The analytical method used in this research is Instrument Test (Validity and reliability), Basic Normality Test, Classical Assumption Test (Normality, Multicollinearity, Autocorrelation, Heteroscedasticity), Hypothesis Test (Multiple linear regression analysis, F test, t test and Coefficient of Determination) . The results of this study indicate that Service Quality, Price, and Location by F Test (simultaneous) have an effect on and significant to Customer Satisfaction, and the results of the t-test (partial) Service Quality (X1) and Price (X2) have an effect and significant to Customer Satisfaction (Y) while Location (X3) has no effect and is not significant on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction

