

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Dian Islamiati

NIM : 190400073

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata 1



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

2023

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
PT. GIANDHI FANTASY CORE (PLAYTOPIA)**

THESIS

THESIS BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata 1



By :

Name : Dian Islamiati

NIM : 190400073

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

JAKARTA

2023

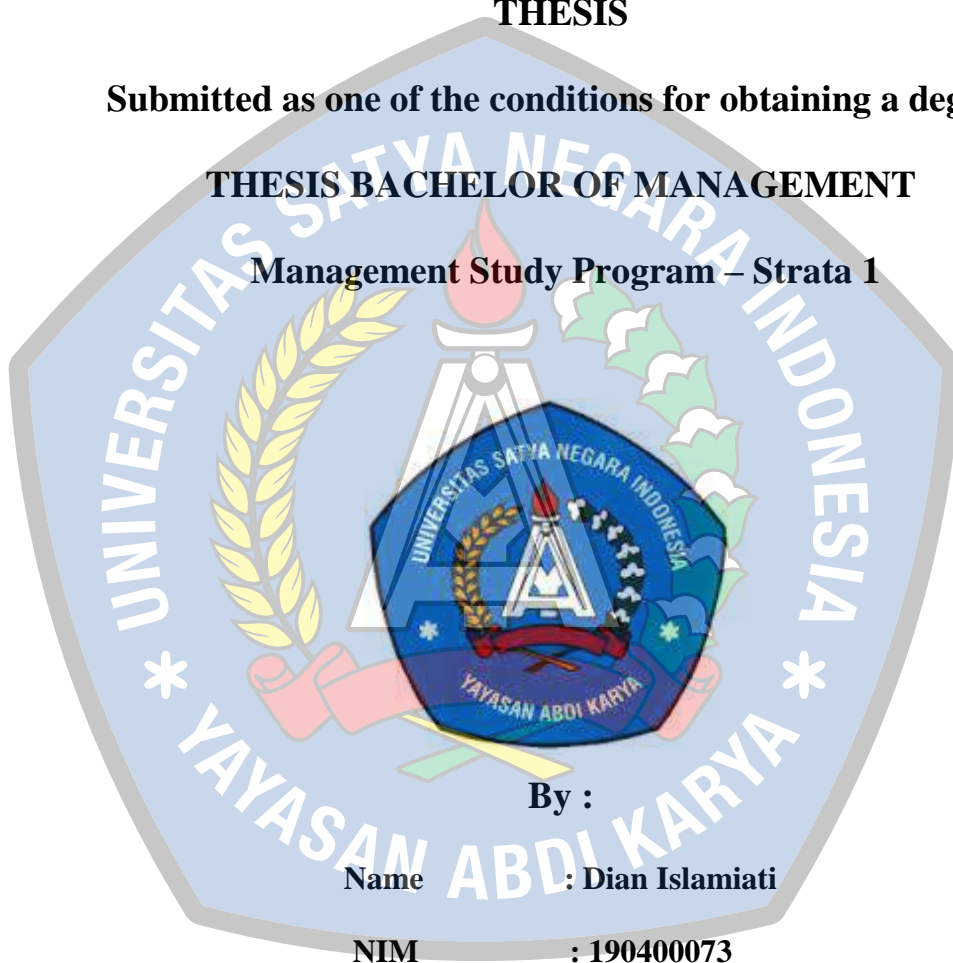
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
PT. GIANDHI FANTASY CORE (PLAYTOPIA)**

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining a degree

THESIS BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata 1



By :

Name : Dian Islamiati

NIM : 190400073

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

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dian Islamiati

NIM : 190400073

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, 14 Agustus 2023



Dian Islamiati

19040073

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DIAN ISLAMIATI

NIM : 190400073

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)

TANGGAL UJIAN : 8 Agustus 2023

Dospem Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dr. Guston Sitorus, S.E.,M.M)

(Lucy Nancy Simatupang, S.E.,M.M)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, S.E.,M.M.,

(Agus Wahyono, S.E.,M.M)

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

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.
GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)

Oleh :

NAMA : DIAN ISLAMIATI

NIM : 190400073

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 08 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji/Pembimbing I

(Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

(Hendri Jopanda, S.E.,M.M)

(Dr. Yosi Stefani, S.E., M.M)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Satya Negara Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Islamiati

NIM : 190400073

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) kepada Universitas Satya Negara Indonesia atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) di Jakarta Selatan Beserta kelengkapan lainnya (jika diperlukan)

Selain itu, Universitas Satya Negara Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta dan bertujuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang digunakan secara etis,

Saya juga memberikan izin kepada pembimbing Skripsi/Tugas/Proyek Akhir untuk menjadi penulis kedua dari karya ilmiah saya ini.

Jakarta, 14 Agustus 2023


Dian Islamiati

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 **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)”**. 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, Dr. Sihar Pangihutan Hamonangan Sitorus, BSBA., MBA
2. Dekan Fakultas Ekonomi, GL. Hery Prasetya, S.E., MM.,CPHCEP.,CPMP.,CODP.,CBOA.,CLMA
3. Ketua Jurusan Manajemen, Agus Wahyono, S.E.,M.M, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan diskusi kepada pihak penulis sehingga dapat menyusun skripsi.
4. Dosen Pembimbing I, Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar.

5. Dosen Pembimbing II, Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M, 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 Juhana Permana dan Ibunda Kaminar, terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tiada hentinya.
8. Abang (Sandie Gunara) dan Kakak (Annisa Nur Azizah) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan hingga pembuatan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Manajer Playtopia (Bapak Tohidin) Yang telah mengizinkan saya meneliti di Playtopia.
10. kak Melasari yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian penelitian ini hingga dapat terselesaikan.
11. Teman teman seperjuangan skripsi di semester 8 (Heppy, Bela, Nopi, Ka Dewi, Annisa).
12. Teman teman seperjuangan yang selalu membawa keceriaan dan selalu mendengarkan atas keluh kesah penulis (Christine, Feby, Putri, Nasikhatul dan Zahra).
13. Kepada teman baik saya (Rahma) terimakasih telah memberikan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
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, 14 Agustus 2023

Dian Islamiati

ABSTRAK

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

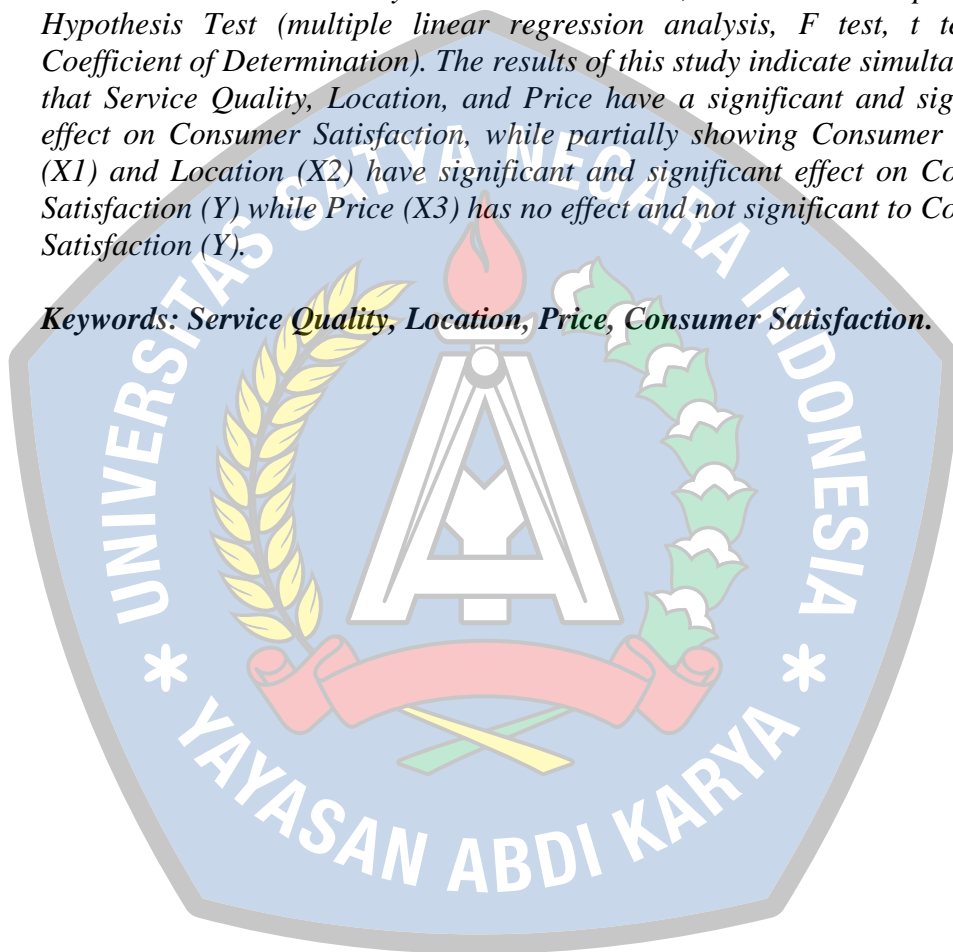
Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, location, and price on consumer satisfaction at PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) simultaneously or partially. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 100 respondents who joined PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia). Quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using a Likert scale. The analytical method used in this research is Basic Normality Test Instrument Test, Classical Assumption Test, Hypothesis Test (multiple linear regression analysis, F test, t test and Coefficient of Determination). The results of this study indicate simultaneously that Service Quality, Location, and Price have a significant and significant effect on Consumer Satisfaction, while partially showing Consumer Quality (X1) and Location (X2) have significant and significant effect on Consumer Satisfaction (Y) while Price (X3) has no effect and not significant to Consumer Satisfaction (Y).

Keywords: *Service Quality, Location, Price, Consumer Satisfaction.*



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kepuasan Konsumen	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2. Manfaat Kepuasan Konsumen	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
4. Elemen Program Kepuasan Konsumen	13
5. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	15
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	17
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	20
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang baik.....	21
5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21

6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
C. Lokasi	25
1. Pengertian Lokasi	25
2. Faktor-faktor Dalam Mempengaruhi Lokasi	27
3. Dimensi dan Indikator Lokasi.....	27
D. Harga	29
1. Pengertian Harga.....	29
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	30
3. Strategi Penentuan Harga Permainan Anak.....	30
4. Dimensi dan Indikator Harga.....	32
E. Penelitian Terdahulu.....	33
F. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	35
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	35
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	35
4. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	36
G. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Sejarah Perusahaan	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian	38
C. Desain Penelitian	38
D. Hipotesis Statistik.....	39
E. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	39
a. Variabel Penelitian	39
b. Skala Pengukuran	43
c. Definisi Operasional Variabel.....	43
F. Metode Pengumpulan Data	45
G. Jenis Data.....	46
H. Populasi dan Sampel.....	47
I. Metode Analisis Data	49

a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas.....	54
J. Uji Asumsi Dasar	54
K. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolonieritas	56
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
d. Uji Autokorelasi	57
L. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
M. Pengujian Hipotesis	58
a. Uji Anova (Uji F)	58
b. Uji Parsial (Uji t).....	59
c. Uji Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian.....	61
B. Profil dan Karakteristik Responden.....	61
C. Uji Statistik Deskriptif.....	64
D. Uji Asumsi Dasar	66
E. Uji Asumsi Klasik	67
1. Uji Normalitas.....	67
2. Uji Multikolinearitas.....	67
3. Uji Autokolerasi.....	68
4. Uji Heteroskedastisitas	69
F. Uji Hipotesis	70
1. Uji Regresi Linier Berganda	70
2. Uji f (Uji Simultan).....	71
3. Uji t (Uji Parsial).....	72
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
G. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan.....	82

B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Playtopia Gandaria City.....	3
Tabel 1. 2 Data Pendapatan Playtopia Gandaria City	5
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Antar Playground.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	33
Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	52
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung	64
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif	64
Tabel 4. 7 Uji Normalitas Dasar	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Autokolerasi	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji f	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normal Residual.....	71
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Identitas Responden dan Kuesioner.....	90
Lampiran II : Output SPSS.....	99
Lampiran III : Hasil Jawaban.....	104

