

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MENTENG
PARK APARTEMENT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
MENTENG PARK APARTMENT***

Oleh
FAHRIZ KAUKIBI
61201021008647

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MENTENG
PARK APARTEMENT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
MENTENG PARK APARTMENT***

**Oleh
FAHRIZ KAUKIBI
61201021008647**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Pembimbing

Ketua Jurusan

**Agustini, S.Kom, MM
NIDN : 0416088301**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 0416076506**

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid., MS
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MENTENG
PARK APARTEMENT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
MENTENG PARK APARTMENT***

Oleh :
FAHRIZ KAUKIBI
61201021008647

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Nurdin Rifai, SE., MAP
NIDN : 0106129401

Mega Indah Edityawati, SE, MM
NIDN : 0418028503

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 0416076506

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahriz Kaukibi
Nim : 61201021008647
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201133005930005
Alamat : Jl. H Mustofa No 9, RT 06/04 –Kel. Kukusan – Beji - Depok.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Menteng Park Apartemen”. Merupakan hasil karya tulis saya Sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non- Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikandan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 08 Juli 2025

Fahriz Kaukibi
61201021008647

Nama : Fahriz Kaukibi
NIM : 61201021008647
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi
Terhadap Kepuasan Konsumen di Menteng Park Apartement

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Menteng Park Apartment. Dengan sampel 95 konsumen. Hasil regresi menunjukkan persamaan $Y = 0,923 + 0,324X_1 + 0,388X_2 + 0,215X_3$, yang berarti bahwa setiap variabel independen berkontribusi positif terhadap kepuasan konsumen. Uji F menghasilkan nilai Fhitung sebesar 100,967 yang lebih besar dari Ftabel 3,090, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai adjusted R^2 sebesar 0,521 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen menjelaskan 52,1% variasi dalam kepuasan konsumen. Uji t menunjukkan bahwa secara parsial: kualitas pelayanan ($t = 3,273$), fasilitas ($t = 4,523$), dan lokasi ($t = 2,307$) masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai t-hitung $>$ t-tabel (1,98397) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Dari ketiga variabel tersebut, fasilitas memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai beta terbesar yaitu 0,458.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan konsumen

Name : Fahriz Kaukibi
Nim : 61201021008647
Thesis Title : *The Effect of Service Quality, Facilities and Location On Customer Satisfaction at Menteng Park Apartement*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and location on customer satisfaction of Menteng Park Apartment. With a sample of 95 Customers. The regression results show the equation $Y = 0.923 + 0.324X_1 + 0.388X_2 + 0.215X_3$, which means that each independent variable contributes positively to customer satisfaction. The F test yielded a Fcal value of 100.967 which was greater than the Ftable of 3.090, with a significance of $0.000 < 0.05$. This shows that simultaneously the quality of service, facilities, and location have a significant effect on customer satisfaction. An adjusted R^2 value of 0.521 indicates that all three independent variables explain the 52.1% variation in customer satisfaction. The t-test showed that partially: quality of service ($t = 3.273$), facilities ($t = 4.523$), and location ($t = 2.307$) respectively had a significant influence on customer satisfaction due to the t-calculated value $>$ t-table (1.98397) and significance value < 0.05 . Of the three variables, facilities have the most dominant influence on customer satisfaction with the largest beta value of 0.458.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayat Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam peroleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, kepada keluarga Nya, sahabat Nya, dan semua selaku umat Nya.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Menteng Park Apartemen” ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak Mildy Rifai, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs.,Henky Hendrawan, MM., MSi, selaku ketua Jurusan Manajemen STIE GICI
4. Ibu Agustini, S.Kom, MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis menyusun proposal skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan ibu dosen sekolah Tingggi Ilmu Ekonomi GICI yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketakunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Kepada istri tercinta Ayu Rini Agustin dan anakku Pijar Lentera Kaukibi dan Sabda Nareswara Kaukibi yang telah memberikan doa, dukungan, semangat

kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

7. Segenap Staff dan karyawan Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita.
9. Kepada keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Depok, 08 Juli 2025

Fahriz Kaukibi
61201021008647

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Perumusan Masalah	3
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Tinjauan Teori	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3. Fasilitas	8
2.1.4. Lokasi.....	10
2.1.5. Kepuasan konsumen	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18
2.4. Hipotesis	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	20
3.3. Unit Analisis Data	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5.1. Variabel Bebas	23
3.5.2. Variabel Terikat	24
3.6. Teknik Analisis Data	26
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	27
3.6.3. Uji Kualitas Data	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5. Uji Hipotesis	31

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	34
4.1.1. Gambaran Umum Menteng Park Apartment	34
4.1.2. Visi, Misi dan Logo Menteng Park Apartmen.....	36
4.1.3. Struktur Organisasi	36
4.1.4. Karakteristik Responden	36
4.1.5. Tanggapan Responden	37
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	49
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Multikolinieritas	52
3. Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	53
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	53

2. Hasil Uji F	54
3. Koefisien Determinasi	55
4. Hasil Uji t	56
5. Pengaruh Dominan	59
4.2. Pembahasan	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	27
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Lokasi	42
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	51
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	52
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Berganda	53
Tabel 4.14. Hasil Uji F	55
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.16. Hasil Uji t	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	18
Gambar 4.2. Logo Menteng Park Apartment.....	38
Gambar 4.1. Struktur Menteng Park Apartment	37
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	52
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	64
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 3. Tabulasi Data	70
Lampiran 4. Output SPSS	71
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	75
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	77
Lampiran 8. Hasil <i>Plagiarisme</i>	79