

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
LIMAPULUH STORE CABANG
GRAND GALAXY CITY**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN LIMA PULUH
STORE GRAND GALAXY CITY BRANCH STORE***

Oleh:

Nita Lutfiah Afifah

61201022009223

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
LIMAPULUH STORE CABANG
GRAND GALAXY CITY**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN LIMA PULUH
STORE GRAND GALAXY CITY BRANCH STORE***

Oleh:

Nita Lutfiah Afifah

61201022009223

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 6 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Aldi Friyatna Dira,SE,MM

Drs. Hengky Hendrawan,MM,MSi

NUPTK: 3436770671130273

NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid,MS

NIDN: 2017063701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
LIMAPULUH STORE CABANG
GRAND GALAXY CITY**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN LIMAPULUH
STORE GRAND GALAXY CITY BRANCH STORE***

Oleh :

Nita Lutfiah Afifah

61201022009223

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 6 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Eko Yuliawan SE,M.Si
NUPTK: 9035764665130303

M. Aziz Winardi N, ST, MM
NUPTK: 5557755656137053

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Drs,Hengky Hendrawan,MM,M.Si
NIDN/NUPTK:7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nita Lutfiah Afifah

NIM : 61201022009223

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Limapuluh Store Cabang Grand Galaxy
City

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 6 Juli 2026

.....
Nita Lutfiah Afifah

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nita Lutfiah Afifah

NIM : 61201022009223

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Limapuluh Store Cabang Grand Galaxy
City

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya gunakan adalah: ChatGPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 6 Juli 2026

.....
Nita Lutfiah Afifah

Nama : Nita Lutfiah Afifah
NIM : 61201022009223
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Limapuluh Store Cabang Grand Galaxy
City

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap kepuasan pelanggan di Limapuluh Store cabang Grand Galaxy City. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,955 > 0,05$. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Secara Simultan, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 46,231 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai adjust R Square sebesar 0,593 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, Lokasi dan harga mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 59,3 %.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Lokasi, harga, kepuasan pelanggan

Name : Nita Lutfiah Afifah
NIM : 61201022009223
Thesis Title : *The Influence of Service Quality, Location, and Price on Customer Satisfaction in Limapuluh Store Grand Galaxy City Branch Store*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of service quality, location, and price on customer satisfaction at the Limapuluh Store branch in Grand Galaxy City. A quantitative research method was used, with a sample size of 94 respondents. The sampling technique employed was purposive sampling. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using SPSS software. The results show that service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.955 > 0.05$. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.037 < 0.05$. Price had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality, location, and price had a significant effect on customer satisfaction, with a calculated F-value of 46.231 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The adjusted R-squared value of 0.593 indicates that service quality, location, and price account for 59.3% of the variation in customer satisfaction.

Keywords: service quality, location, price, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah yang telah dianugerahkan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, dengan harapan mendapat syafaatnya di akhirat kelak.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi Program Studi Manajemen pada jenjang Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Sehubungan dengan hal tersebut, kajian mendalam mengenai model ritel yang diharapkan masyarakat di masa mendatang menjadi sangat diperlukan untuk dilakukan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah memimpin institusi dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab.
2. Henky Hendrawan, S.Pd., M.M., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang senantiasa berupaya mengembangkan Program Studi ini ke arah yang lebih baik.
3. Aldi Friyatna Dira, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan kesabaran dan keteguhan telah membimbing serta memberikan pengarahan kepada penulis sejak awal hingga proposal ini selesai disusun.
4. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, khususnya pada Program Studi Manajemen, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Dengan ketekunan dan dedikasi yang tinggi, para pendidik tersebut telah membimbing penulis hingga akhirnya penulis dapat menyandang gelar Sarjana Ekonomi.
5. Seluruh staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan pelayanan secara optimal kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Limapuluh Store cabang Grand Galaxy City yang telah memberikana izin, kesempatan serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Yang tercinta, mamaku. Terimakasih atas segala doa, dukungan, kasih sayang serta segala pengorbanan yang tiada pernah henti sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini. Terimakasih telah menjadi orang yang selalu mengusahakan semua hal untuk penulis. Didalam ketidaksempurnaan namun manis yang selalu engkau berikan, penulis berharap selalu diberikan kemudahan untuk membahagiakan mama. Terimakasih banyak telah menjadi sumber kekuatan penulis.

8. Bapak, cinta pertama yang paling penulis rindukan, namun telah berpulang. Karya tulis ini merupakan bukti bahwa anak perempuanmu dapat menempuh pendidikan yang tinggi. Terimakasih atas segala perjuangan dan kenangan yang tidak akan pernah terulang. Terimakasih banyak.
9. Kepada adik dan kaka, terimakasih atas segala dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Bantuan yang kalian berikan tanpa pamrih sungguh penulis syukuri.
10. Kepada teman – teman. Lia dan teman – teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas banyaknya dukungan, semangat dan bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih sudah memberikan banyak semangat dan tawa untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Depok, 6 Juli 2026

Penulis,

Nita Lutfiah Afifah

DAFTAR ISI

JUDUL	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.5.1 Tujuan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Strategi Pemasaran	10
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.2.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran	11
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4 Lokasi	15
2.4.1 Pengertian Lokasi	15
2.4.2 Indikator yang mempengaruhi pemilihan Lokasi	16
2.5 Harga	18

2.5.1 Pengertian Harga.....	18
2.5.2 Fungsi dan Peran Harga Dalam Pemasaran.....	19
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.5.4 Indikator Harga dalam Strategi Pemasaran	20
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.6.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Konseptual	30
2.9 Hipotesis.....	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	32
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	36
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Skala dan Angka Penafsiran.....	41
3.9 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	42
3.9 Uji Kualitas Data	43
3.10 Uji Asumsi Klasik	44
3.11 Uji Hipotesis.....	46
3.12 Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	49
4.1.2 Karakteristik Responden.....	50
4.1.3 Tanggapan Responden.....	52
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	57

4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	65
BAB V.....	72
SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Limapuluh Store Tahun 2025	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3. 3 Angka Penafsiran	42
Tabel 4. 1 karakteristik Responden	51
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	54
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	55
Tabel 4. 5 Tanggapan Atas Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF)	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Parsial)	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4. 2 Dependant Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Gambar 4. 3 Kolmogorov Smirnov.....	63
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuesioner	76
Lampiran 2 Tabulasi Data	82
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	87
Lampiran 4 Tabel r, F dan t	93
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	96
Lampiran 6 Hasil Plagiarisme.....	97
Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Penelitian	98
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	99
Lampiran 9 Dokumentasi.....	100