

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PASINDITO
BAROKAH SEJAHTERA CABANG NASIONAL (JAWA
TENGAH, JAWA TIMUR, DAN LOMBOK)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

AULIA STALEHA

NIM : 2412008101



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PASINDITO
BAROKAH SEJAHTERA CABANG NASIONAL (JAWA
TENGAH, JAWA TIMUR, DAN LOMBOK)**

Oleh :

Nama : AULIA STALEHA
NIM : 2412008101
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal _____ 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Bambang Suntoro, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PASINDITO
BAROKAH SEJAHTERA CABANG NASIONAL (JAWA
TENGAH, JAWA TIMUR, DAN LOMBOK)**

Oleh :

Nama : AULIA STALEHA
NIM : 2412008101
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada :

Hari : _____
Tanggal : _____
Waktu : _____ WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Aldy Friyatna Dira, SE, MM (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH, MM (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Staleha
Nim : 2412008101
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3216075104020005
Alamat : Perum. Graha Persada Blok E No.5

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ini 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, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpasepengetahuan saya sebagai pemilik.

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 kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwapernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 08 Agustus 2024

AULIA STALEHA

ABSTRAK

AULIA STALEHA. NIM 2412008101. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok)

Dunia saat ini sudah mengalami perubahan pesat, tidak hanya dibidang teknologi digital, transportasi juga ikut turut serta dalam perkembangan dunia saat ini. melihat perkembangan tersebut tidak sedikit perusahaan yang memanfaatkan keadaan ini untuk membangun sebuah usaha yaitu usaha angin nitrogen. Adapun beberapa permasalahan yang akan dibahas di penelitian ini diantaranya adalah kualitas pelayanan operator dilapangan, lokasi outlet, dan juga harga yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualias Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini pun berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 90,5% faktor – faktor kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga sedangkan sisanya 9.5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk kedalam penelitian ini. sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai Fhitung = (313,589) > dari Ftabel (2,700). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analsis thitung (14,287), variabel lokasi menunjukkan hasil analsis thitung (2,591) dan variabel harga menunjukkan hasil analsis thitung (2,267) dimana ttabel (1,980) maka secara pasrial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok). Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera adalah Kualitas Pelayanan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

AULIA STALEHA. NIM 2412008101. (*The Influence of Service Quality, Location and Price on Customer Satisfaction at PT Pasindito Barokah Sejahtera National Branch (Central Java, East Java and Lombok)*)

The world today has undergone rapid changes, not only in the field of digital technology but also in transportation, which has also played a role in the current developments. Seeing this development, quite a few companies are taking advantage of this situation to establish a business, namely a nitrogen wind business. Some of the issues that will be discussed in this research include the quality of service provided by operators in the field, the location of outlets, and the prices that can influence customer satisfaction.

The aim of this research is to understand and analyze the influence of service quality, location, and price on customer satisfaction at PT Pasindito Barokah Sejahtera. The type of research used is explanatory research with a data collection method in the form of a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear analysis. The sample selection was carried out using purposive sampling. The sample in this study consists of 100 respondents, utilizing multiple linear analysis.

The results of the regression test indicate that 89.2% of the factors influencing customer satisfaction are affected by Service Quality, Location, and Price, while the remaining 11.8% is influenced by other variables not included in this study. Meanwhile, the F test results show that simultaneously, the variables of Service Quality, Location, and Price have a positive and significant effect on customer satisfaction, with an analysis result of $F_{count} = (264.628) > F_{table} (2.700)$. The t test results indicate that the Service Quality variable shows a t count analysis result of (13.955), the Location variable shows a t count analysis result of (2.405), and the Price variable shows a t count analysis result of (2.847), where t table (1.980), thus, partially, all three variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Pasindito Barokah Sejahtera. The dominant variable influencing customer satisfaction at PT Pasindito Barokah Sejahtera is Service Quality.

Keywords: service quality, location, price, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis ucapkan untuk junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pasindito Barokah Sejahtera Cabang Nasional (Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Lombok) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis adalah Admin di PT Pasindito Barokah Sejahtera, penulis melihat ada perbedaan peningkatan omset penjualan di beberapa cabang yang dimiliki perusahaan yang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: Pelayanan Operator terhadap pelanggan, penentuan Lokasi Outlet, dan Harga. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi peningkatan omset yang stabil.

Dalam proses penulisannya, banyak pihak yang telah membantu, Oleh karena itu penulis mengucapkan Terima Kasih banyak kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi kekuatan dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dan Skripsi ini.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya yang terus berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM. M.Si selaku Ketua Program studi Manajemen.
4. Bambang Suntoro. SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dari awal penulisan sampai penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis tulis satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.
6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

7. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun ini dengan penuh suka cita.
8. Bapak Tohari selaku Direktur PT Pasindito Barokah Sejahtera yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Sunaryo dan Ibunda Fatmawati tercinta yang telah memberikan doa terbaik dan senantiasa mendukung penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, besar harapan penulis pembaca mau memberikan kritik dan saran agar di kedepannya penulis dapat menulis lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan Terima Kasih semoga kita semua senantiasa dilindungi oleh sang pencipta dan terhindar dari marabahaya Aamiin.

Depok, 08 Agustus 2024

Penulis,

AULIA STALEHA

NIM : 2412008101

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTACT.....	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 Indentifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penelitian.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Tempat atau Lokasi	16
2.1.4 Harga	17

2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.1.7 Kerangka Konseptual	24
2.1.8 Uji Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Variabel Bebas.....	30
3.5.2 Variabel Terikat	32
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	34
3.6.2 Persamaan Regresi.....	36
3.6.3 Uji Kualitas Data	37
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.5 Uji Hipotesis.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2 Logo PT Pasindito Barokah Sejahtera	44
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pasindito Barokah Sejahtera	45
4.1.4 Karakteristik Responden	45

4.1.5 Tanggapan Responden	48
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	48
2. Lokasi (X_2)	51
3. Harga (X_3)	53
4. Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.1.6 Hasil Uji Kualitas Data	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reabilitas	61
4.1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	62
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Multikolinieritas	63
3. Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	65
1. Perasamaan Linier Berganda.....	65
2. Hail Uji F (Simultan)	66
3. Koefisien Determinasi.....	67
4. Hail Uji t (Parsial).....	68
5. Pengaruh Dominan	69
4.2 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

1.1	Indonesia Pengguna Kendaraan Peringkat ke – 3 Terbesar di Dunia.....	1
1.2	Tabel Indonesia Pasar Terbesar Mobil di Asia Tenggara	1
1.3	Perkembangan Jumlah Kendaraan di Indonesia	2
1.4	Daftar Harga PT Pasindito Barokah Sejahtera	5
1.5	Data Penjualan PT Pasindito Barokah Sejahtera	5
1.6	Nama Outlet dan Jumlah Pelanggan PBS 2 Tahun 2023	6
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	26
3.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.3	Angka Penafsiran	35
4.1	Karakteristik Responden	46
4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi.....	51
4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Harga.....	53
4.5	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	59
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	60
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	61
4.10	Hasil Uji Reabilitas	61
4.1.1	Hasil Uji Multikolonieritas (Toleransi dan VIF)	64
4.1.2	Hasil Uji Regresi Berganda	65
4.1.3	Hasil Uji F	66
4.1.4	Hasil Koefisien Determinasi.....	67
4.1.5	Hasil Uji t (Uji Parsial)	68

DAFTAR GAMBAR

1.1	Gambar Foto Outlet PT Pasindito Barokah Sejahtera	4
1.2	Review Pelanggan	8
2.1	Customer Satisfaction Model	20
2.2	Kerangka Konseptual.....	24
4.1	Logo PT Pasindito Barokah Sejahtera	44
4.2	Struktur Organisasi PT Pasindito Barokah Sejahtera	45
4.3	Hasil Uji Normalitas	63
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	76
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 3. Tabulasi Data	83
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	84
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	94
Lampiran 6. Tabel r,F,dan t.....	95
Lampiran 7. Bukti Pengisian Quesioner	100
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	105