

**PENGARUH HARGA,LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT TEKNOLOGI MIGO INDONESIA
TEBET KOTA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NOFALDI KRISTIAN
NIM : 2411907747**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA,LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT TEKNOLOGI MIGO INDONESIA
TEBET KOTA JAKARTA SELATAN**

Oleh :

Nama : Nofaldi Kristian
NIM : 2411907747
Jurusan : Manajemen Bisnis

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Mei Iswandi, S.E, M.M

Altatit Dianawati S.Si., S.i, M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA,LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT TEKNOLOGI MIGO INDONESIA
TEBET KOTA JAKARTA SELATAN**

Oleh :

Nama : Nofaldi Kristian
NIM : 2411907747
Jurusan : Manajemen Bisnis

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Agustus 2023
Waktu : 14:20 – 15:40

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN
LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Iman Hernawan, SIP , MM (.....)
Anggota 1 : Gena Prasetya Noor, SH, MM (.....)

Menyetujui,
Ketua Program Studi

Atlatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nofaldi Kristian

NIM : 2411907747

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP : 3276011311970001

Alamat : Jl. Anggrek III No 97 RT 002 RW 004 Depok Jaya, Pancoran
Mas

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Teknologi Migo Indonesia, Tebet, Jakarta Selatan merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang (*plagiat*)
2. Memberikan izin hak bebas royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau menginformasikan, mengelola , mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai peneliti.

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

Depok, 10 Agustus 2023

Nofaldi Kristian

ABSTRAK

NOFALDI KRISTIAN. 2411907747. Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Teknologi Migo Indonesia, Tebet Kota Jakarta Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga , lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Teknologi Migo Indonesia. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak Seratus (100) orang yang merupakan pelanggan PT Teknologi Migo Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan harga, lokasi dan kualitas layanan yang signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Teknologi Migo Indonesia. Adapun besarnya pengaruh harga , lokasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Teknologi Migo Indonesia sebesar 1,6%. Sedangkan sisanya sebesar 98,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci : harga , lokasi, kualitas layanan , kepuasan konsumen

ABSTRACT

NOFALDI KRISTIAN. 2411907747. The Influence of Price, Location and Service Quality on Consumer Satisfaction at PT Technology Migo Indonesia, Tebet, South Jakarta City

This research aims to determine how big is the price effect, location and service quality have on customer satisfaction at PT Teknologi Migo Indonesia. The number of respondents taken in this study was one hundred (100) people who were customers of PT Teknologi Migo Indonesia. Based on the research results, it can be concluded that price, location and service quality simultaneously have no significant effect on customer satisfaction at PT Teknologi Migo Indonesia. The magnitude of the influence of price, location and quality of service simultaneously on customer satisfaction at PT Technology Migo Indonesia is 1.6%. While the remaining 98.4% is influenced by other variables not included in this research model.

Keywords: price, location, service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur, penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat waktu.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Teknologi Migo Indonesia, Tebet Kota Jakarta Selatan 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 melihat tinggi nya minat masyarakat Indonesia menonton film secara digital. Oleh sebab itu perlu ada nya penelitian lebih lanjut guna mengetahui harga dan kualitas film digital seperti apa yang diminati masyarakat di era per-filman digital saat ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE, MAP selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati S, Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B
4. Mei Iswandi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai Menyusun proposal skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang.

6. Para Pegawai PT Teknologi Migo Indonesia yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan Mahasiswa 2019 yang telah Bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan sukacita
8. Bella Hasian Siadari selaku yang akan menjadi teman hidup peneliti yang telah dan membantu dan memberikan support kepada peneliti untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Ibunda Srinoviani dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
10. Priskilla Dwi Fransiska, Sorni Lami, Repelinda Elisabhet Simbolon dan teman teman kerja yang telah membantu dan mendoakan peneliti untuk menyelesaikan proposal skripsi dengan baik dan penuh tanggung jawab
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama pembuatan proposal skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis selalu terbuka jika ada kritik atau saran dari pembaca semuanya, sehingga dalam penulisan ke depan akan jauh lebih baik lagi. Akhir kata, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada para pembaca.

Depok, 10 Agustus 2023

NOFALDI KRISTIAN

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	II
LEMBARAN SIDANG	III
PERNYATAAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
1.3 PEMBATASAN MASALAH.....	4
1.4 RUMUSAN MASALAH	4
1.5. TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.6 MANFAAT PENELITIAN.....	5
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 LANDASAN TEORI	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Harga.....	8
2.1.3 Lokasi	10
2.1.4 Kualitas Layanan	12
2.1.5 Kepuasan Konsumen	14
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	16
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	18
2.4 HIPOTESIS	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	20
3.2 JENIS PENELITIAN.....	20
3.3 POPULASI DAN SAMPEL	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel	21
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	22

3.5	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	22
3.5.1	Variabel Bebas (x1,x2,x3)	23
3.5.2	Variabel Terikat.....	24
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	HASIL PENELITIAN.....	37
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden	37
4.1.3	Tanggapan Responden.....	39
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	48
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	55
4.2	PEMBAHASAN.....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.2	KESIMPULAN	61
5.2	SARAN	61
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	20
Tabel 3.2	Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Harga.....	41
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi.....	41
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF).....	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	60
Tabel 4.14	Hasil uji F.....	61
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Harga Perpaket PT Teknologi Migo Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Data Jumlah Penghasilan PT Teknologi Migo Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....	69
Lampiran 2. Kuisioner Penelitian.....	70
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	73
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	77
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	85
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	86
Lampiran 7. Tabel F dan t.....	87