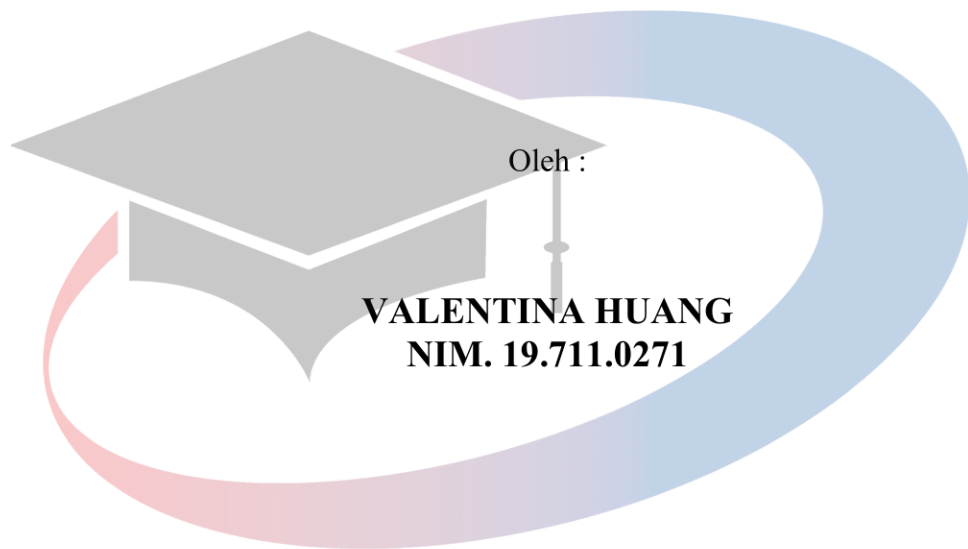


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
HANDPHONE GOLDEN COMSEL STABAT**

SKRIPSI

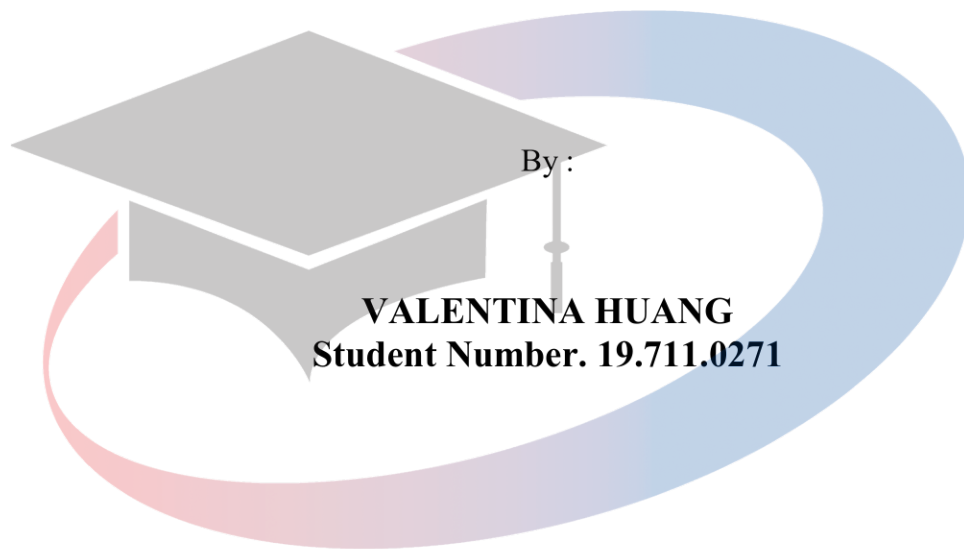


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT
GOLDEN COMSEL STABAT PHONE STORE**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS

MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
HANDPHONE GOLDEN COMSEL STABAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**VALENTINA HUANG
NIM. 19.711.0271**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,


William, S.Kom., M.M.

Medan, 07 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen



Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 197110271
Nama : Valentina Huang

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko *Handphone* Golden Comsel Stabat

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun

Medan, 20 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Valentina Huang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko *Handphone* Golden Comsel Stabat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Toko *Handphone* Golden Comsel Stabat. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Penentuan ukuran besar sampel menggunakan rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko *Handphone* Golden Comsel Stabat. Hasil uji *Adjusted R²* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi dapat menjelaskan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh sebesar 47,6% sedangkan sisanya 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, price and location on customer satisfaction at Golden Comsel Stabat Phone Store. The type of research used in this study is associative. The population in this study are customers of Golden Comsel Stabat. The sampling technique used is non-probability sampling with an accidental sampling method. Determining the size of the sample using the Lemeshow formula in order to obtain a sample of 100 respondents. The data analysis method is multiple linear regression with statistical hypothesis testing. The result showed that partially the variables of service quality, price and location had a positive and significant effect on customer satisfaction at Golden Comsel Stabat. Furthermore, the results of the study show that simultaneously the variables of service quality, price and location have an influence on customer satisfaction at the Golden Comsel Stabat. The results of the Adjusted R^2 test show that the variable of service quality, price and location can explain that the customer satisfaction variable has an effect of 47,6% while the remaining 52,4% is influenced by other variables not examined in this study.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko *Handphone* Golden Comsel Stabat”.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak rintangan dan hambatan yang terjadi namun dapat dilalui dengan adanya dukungan, nasihat, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Litka Tiadora Ria Br Ginting, S.M., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., PhD selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
6. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi kepada penulis.

7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Universitas Mikroskil yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis.
8. Orang tua dan kakak penulis, Steven Huang dan Kevin Huang yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
9. Pelanggan yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini.
10. Sahabat dekat penulis Vivian Wijaya, Fiony Angelina, Kelly Ongstone, Jessica, Yumi Oktaviani Wijaya, Jesslyn Tendatio, Agnes Honora, Vincent Toni, Christian Ferry, Chrisjunian, Louis Darmawan, Diana, Erika, Audrie serta teman-teman seangkatan yang telah memberikan masukan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pihak-Pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang dikerjakan masih dapat kekurangan baik dari isi maupun penyajiannya. Semoga hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif untuk mengembangkan ilmu ekonomi dan dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 20 Juli 2023

Penulis,



Valentina Huang

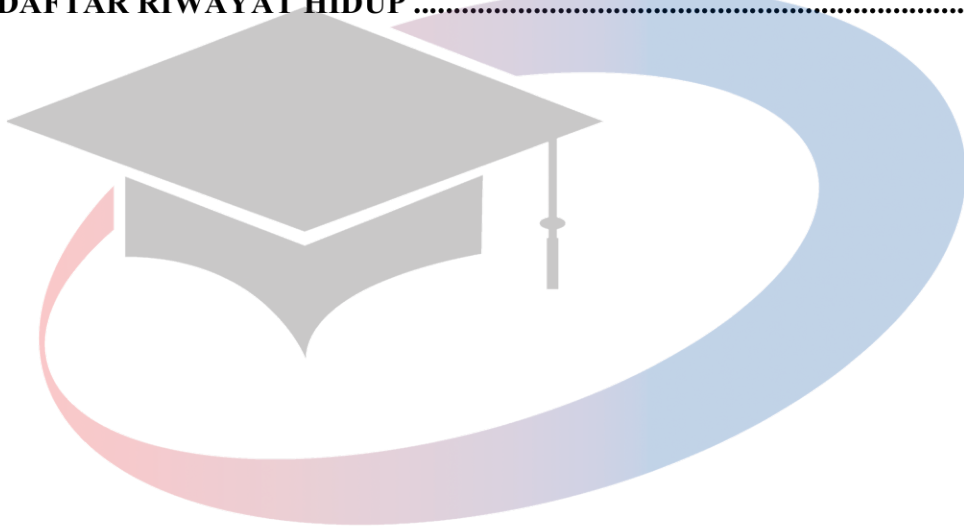
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Originalitas Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.1.2. Strategi pemasaran	8
2.1.1.3. Tujuan pemasaran	9
2.1.1.4. Bauran Pemasaran.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.4. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Harga.....	16
2.1.3.1. Pengertian Harga.....	16
2.1.3.2. Metode Penetapan Harga	17

2.1.3.3.	Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.3.4.	Indikator-Indikator Harga.....	19
2.1.4.	Lokasi.....	19
2.1.4.1.	Pengertian Lokasi.....	19
2.1.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi.....	20
2.1.4.3.	Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi.....	21
2.1.4.4.	Indikator Lokasi.....	21
2.1.5.	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.3.	Metode-Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.4.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.	Review Peneliti Terdahulu.....	25
2.3.	Kerangka Konseptual.....	30
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.4.	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2.	Objek Penelitian.....	35
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1.	Data Primer.....	35
3.3.2.	Data Sekunder (Studi Kepustakaan).....	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	37
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6.	Metode Analisis Data.....	40
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.6.2.	Analisis Kualitas Data.....	40
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	41
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas.....	41

3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	42
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas.....	42
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	44
3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	44
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	44
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1.	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
4.1.3.	Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner.....	47
4.1.4.	Gambaran Umum Responden.....	48
4.1.5.	Hasil Statistik Deskriptif.....	50
4.1.6.	Hasil Uji Kualitas Data.....	53
4.1.6.1.	Uji Validitas.....	53
4.1.6.2.	Uji Reliabilitas.....	56
4.1.7.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.7.1.	Uji Normalitas.....	58
4.1.7.2.	Uji Multikolinearitas.....	60
4.1.7.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.8.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
4.1.9.	Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.1.9.1.	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	64
4.1.9.2.	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	65
4.1.9.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.2.	Pembahasan.....	67
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.2.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.2.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70

4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert.....	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan... 50	
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	52
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan 53	
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X_3)	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	63
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t).....	64
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis (Uji-F).....	65
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Golden Comsel Stabat.....	47
Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....	59
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot	59
Gambar 4. 4 Grafik Scatter Plot.....	62



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 3 Jawaban Hasil Wawancara	87
Lampiran 4 Pedoman Observasi	90
Lampiran 5 Hasil Observasi.....	91
Lampiran 6 Distribusi Jawaban Responden.....	93
Lampiran 7 Hasil Pengujian SPSS.....	103
Lampiran 8 Tabel Statistik Penelitian	115



UNIVERSITAS
MIKROSKIL