

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA VILO GELATO DI TMII JAKARTA TIMUR)**

TUGAS AKHIR

DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN

193402516304



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA VILO GELATO DI TMII JAKARTA TIMUR)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN

193402516304



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA VILO GELATO DI TMH JAKARTA TIMUR)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Juli 2023



Dhea Octavia Putriyaman
NPM : 19340251630



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PERNGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA VILO GELATO TMII
DI JAKARTA TIMUR)

Nama Mahasiswa : DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN

Nomor Pokok : 193402516304

Program Studi : MANAJEMEN



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA VILO GELATO TMII DI
JAKARTA TIMUR)

Nama Mahasiswa : DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN

Nomor Pokok : 193402516304

Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui, Pembimbing Skripsi,

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Ketua Penguji,

(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji,

(Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.)

Mengetahui, Dekan,



(Suwito, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta :
Tanggal Lulus :

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA VILO GELATO TMII DI JAKARTA TIMUR)

Oleh :

Dhea Octavia Putriyaman

NPM : 193402516304

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Vilo Gelato TMII Di Jakarta Timur. Sampel dalam Penelitian ini sebanyak 100 responden Pelanggan Vilo Gelato TMII yang berbelanja produk Vilo Gelato TMII.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 25.0.

Dari hasil analisis regresi linear berganda, menggunakan uji t yang dimana Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi, terhadap Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON VILO GELATO TMII IN EAST JAKARTA)

By :

Dhea Octavia Putriyaman

NPM 193402516304

Final project, under the guidance of Dr. Drs. Suadi Sapta Putra M.Si.M.

This study aims to determine the effect of service quality, price, and location on customer satisfaction at Vilo Gelato TMII in East Jakarta. The sample in this study were 100 Vilo Gelato TMII customer respondents who shopped for Vilo Gelato TMII products.

This study uses primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25.0 program.

From the results of multiple linear regression analysis, using the t test where Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), Price (X2) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), Location (X3) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y). So it can be concluded that Service Quality, Price, and Location have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, and Location, on Customer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Dhea Octavia Putriyaman
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Oktober 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat Rumah : Jl. H. Umaidid RT.010/007, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan
5. Telepon : 085889191632
6. Email : doctavia70@gmail.com

B. Data Pendidikan Formal

1. 2007-2013 : SD Negri 05 Batu Ampar
2. 2013-2016 : SMP Negri 126 Jakarta
3. 2016-2019 : SMK Negri 47 Jakarta
4. 2019-2023 : Universitas Nasional



Jakarta, 26 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dhea Octavia Putriyaman'.

Dhea Octavia Putriyaman

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiratnya yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Vilo Gelato Tmii Di Jakarta Timur)”** untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajeen, Universitas Nasional.

Penulis meyakini bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis haturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dan teristimewa untuk semua pihak yang telah mendukung baik dalam segi moril maupun finansial serta doa selama penulis menempuh pendidikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih untuk dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M selaku Dosen Pembimbing tugas akhir saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta seluruh arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu dan memberikan dukungan serta motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Nasional.
7. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Untuk Kedua Orang Tua, Bapak Deny Maulana dan Ibu Suci Murna yang telah banyak memberikan semangat, kasih sayang, doa yang tulus, dan telah bekerja keras berjuang untuk memberikan dukungan moril ataupun dukungan materil selama penulis menempuh pendidikan di Univeristas Nasional. I did it mah,pah, iloveyou somuch guys.
9. Kepada adik M. Aldy Fahlevie dan Palafi Syafit (Apiw) yang telah memberikan banyak motivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
10. Kepada seluruh Keluarga Besar tanpa terkecuali yang telah memberikan banyak motivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
11. Kepada Rusy, Alma, Irna, dan Aryo yang telah banyak membantu, menemani, dan memberikan banyak arahan dan dukungan kepada penulis.
12. Kepada sahabat seperjuangan Fitri dan Aufa yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dari semester 1 sampai mendapatkan gelar S.M. Cegil we did it!
13. Kepada sahabat seperjuangan lainnya yang lebih dulu mendapatkan gelar S.M Dinda, Grace, tanpa terkecuali Vioni yang jauh di malang telah memberikan banyak dukungan dan support kepada penulis.
14. Kepada semua rekan-rekan kerja di Vilo TMII yang juga memberikan banyak semangat dan dukungan terhadap penulis.
15. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama untuk saling berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman dan informasi-informasi selama penulis menjalani perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunan dalam penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Jakarta, 26 Juli 2023



DHEA OCTAVIA PUTRIYAMAN

193402516304



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| ABSTRAK | |
| ABSTRACT | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 9 |
| A. Latar Belakang | 9 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1. Tujuan Penelitian | 6 |
| 2. Kegunaan Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Teori yang terkait dengan variable penelitian..... | 7 |
| 1. Pengertian Dari Ruang Lingkup Pemasaran dan Bauran Pemasaran | 7 |
| 2. Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 3. Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 4. Harga..... | 16 |
| 5. Lokasi..... | 18 |
| B. Keterkaitan Antar Variabel | 21 |
| 1. Hubungan antara kualitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan | 21 |
| 2. Hubungan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan | 22 |
| C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian | 23 |
| D. Kerangka Analisis | 29 |
| E. Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Objek Penelitian..... | 31 |
| B. Data Penelitian | 31 |
| 1. Sumber Data Jenis Data | 31 |
| C. Populasi dan Sampel | 32 |
| a. Populasi..... | 32 |
| b. Sampel..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| D. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| E. Definisi Operasional..... | 35 |
| F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. HASIL PENELITIAN | 43 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian | 43 |
| 2. Sejarah Singkat Perusahaan | 43 |
| 3. Deskripsi Responden | 45 |
| 4. Analisis Tingkat Persepsi | 49 |
| 5. Hasil analisis penelitian..... | 54 |
| B. PEMBAHASAN | 70 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Hasil Kuesioner awal | 4 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian | 23 |
| Tabel 3.1 Pengukuran Skala Interval | 35 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional..... | 36 |
| Tabel 4.1 Daftar gerai Vilo Gelato..... | 45 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 46 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia..... | 47 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan | 48 |
| Tabel 4.3 Skala likert | 49 |
| Tabel 4.4 Total skor average mean kualitas pelayanan (X1) | 50 |
| Tabel 4.5 Total skor average mean harga (X2)..... | 51 |
| Tabel 4.6 Total skor average mean lokasi (X3) | 52 |
| Tabel 4.7 Total skor average kepuasan pelanggan (Y) | 53 |
| Tabel 4.8 Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X1)..... | 55 |
| Tabel 4.9 Hasil uji validitas harga (X2) | 55 |
| Tabel 4.10 Hasil uji validitas lokasi (X3)..... | 56 |
| Tabel 4.11 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan (Y)..... | 57 |
| Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas instrument variabel kualitas pelayanan (X1), Harga (X2), Lokasi (X3), dan kepuasan pelanggan (Y)..... | 58 |
| Tabel 4.13 Output Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test..... | 59 |
| Tabel 4.14 Output Uji Multikolinearitas | 61 |
| Tabel 4.15 Output Uji Spearman..... | 62 |
| Tabel 4.16 Output uji Autokorelasi..... | 65 |
| Tabel 4.17 Output Analisis Regresi Linear Berganda..... | 66 |
| Tabel 4.18 Output uji kelayakan model (Uji F) | 67 |
| Tabel 4.19 Output Koefisien Determinasi (R^2) | 68 |
| Tabel 4.20 Output Uji T | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Analisis | 26 |
| Gambar 4.1 Diagram Persentase karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 46 |
| Gambar 4.2 Diagram Persentase karakteristik responden berdasarkan usia | 47 |
| Gambar 4.3 Diagram persentase karakteristik responden berdasarkan pendapatan | 48 |
| Gambar 4.4 Scaterplot Normalitas | 60 |
| Gambar 4.5 Scatterplot Spearman..... | 64 |

