

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO HOKKY MART DI KOTA KUPANG

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada toko hokky mart di kota kupang, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Kualitas pelayanan menurut tjiptono dan chandra (2016:157) adalah kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. begitu pula dengan kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai yang diharapkan konsumen.

Alma (2013), mengemukakan bahwa harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. berdasarkan pengertian di atas, harga adalah nilai dari produk yang dijual maka konsumen harus mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan produk tersebut.

Menurut heizer & render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan transaksi di toko hokky mart di kota kupang yang berjumlah 96 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan transaksi di toko hokky mart di kota kupang, dengan menggunakan teknik sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel yakni berjumlah 96 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan teknik tabulasi hasil penyebaran kuesioner dan menganalisis menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu spss 2021.

Diketahui bahwa hasil uji variabel kualitas pelayanan (x1) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar 0,183 lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,986. sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan menunjukkan bahwa H_0 diterima atau variabel kualitas pelayanan (x1) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (y). hasil uji variabel harga (x2) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar 2,643 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,986. sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau variabel harga (x2) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (y). hasil uji variabel lokasi (x3) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar 2,835 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,986. sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau variabel lokasi (x3) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (y).

Sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka perolehan $F_{hitung} = 7,720 > F_{tabel} = 2,70$ dengan tingkat signifikan 0,000. oleh karena nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu variabel kualitas pelayanan (x1), harga (x2), dan lokasi (x3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan (y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Dan Kepuasan Pelangga