

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA FITNESS CENTER MYGYM PLAZA CIBUBUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Dedi Djunaedi

NIM : 43113310065

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedi Junaedi
Nim : 43113310065
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta 20-08-2017



Dedi Junaedi

NIM.43113310065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dedi Junaedi
Nim : 43113310065
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Fitness Center Mygym Plaza
Cibubur

Tanggal Lulus Ujian : 28 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal :

Ketua Penguji,



Hirdinis M, SE, MM

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of price, location and quality of service to customer satisfaction, service to purchase decisions and the influence of location and service together to the customer satisfaction Fitness Center. The research method used in this research is descriptive associative with quantitative approach, that is by describing the condition of respondent and the description of research variable in the frequency table and the percentage of the results of the distribution of the questionnaire through the procedure of data analysis. The population in this study is all members Mygym Fitness Center and the sample in this study amounted to 60 respondents. Data analysis technique used validity test, reliability test, classic assumption test, correlation coefficient, determination coefficient, linear regression, multiple linear regression, and significance test (t test). The result of the research shows that: (1) The ability of price variable, location and service quality (2) There is positive and significant influence between price to customer satisfaction (3) There is a positive and significant influence between the location on customer satisfaction (4) There are variables that have no significant effect between service quality variables to customer satisfaction.

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

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, layanan terhadap keputusan pembelian serta pengaruh lokasi dan layanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member Fitness Center Mygym dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, analisis regresi linier berganda, uji signifikansi (uji t) dan Uji F. Hasil penelitian menunjukan bahwa : (1) Kemampuan variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan (4) Terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, segala puji dan puja kepada Allah SWT. yang melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada pemimpin dan teladan tercinta Rasulullah Muhammad saw, beserta para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini, peneliti persembahkan kepada keluarga tercinta terutama kepada Ibunda ,Ayahanda dan Istri saya, semoga beliau dianugrahi kesehatan selalu senantiasa menjadi pelindungku. Banyak yang membantu saya, dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** “.

Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti sampaikan kepada Ibu Dra. Yanti Murni,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti sampaikan terimakasih banyak kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu buana.
2. Dr. Harnovinsah,AK, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu buana.

4. Bapak Muhammad,SE, MM, selaku Sekertaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu buana Kampus D.
5. Orang tua tercinta Nana Suryan dan Edah Jubaedah , Istri saya Desri Arisandi serta adikku tersayang Deri Maulana dan Muhammad Taufik dan juga seluruh keluarga, rekan dan sahabat atas segala dukungan serta doa yang tiada henti kepada peneliti.
6. Dosen Universitas Mercu buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti selama menjalani perkuliahan, terutama Bapak Eddy S Tumenggung,MM, Bapak Hirdinis Mansyur, SE, MM, Drs Bambang Mulyana,M, Si, Bapak Agus Arijanto,SE, MM serta Ibu Nur Aisyah Pulungan, SE, MM,
7. Mahasiswa Universitas Mercu buana Kampus D khususnya teman – teman seperjuangan dalam menyusun skripsi.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan semoga mendapatkan berkah yang melimpah dari Allah SWT. Peneliti menyadari sepenuhnya

bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan tentunya bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 28 agustus 2017

Dedi Junaedi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Harga	10
3. Lokasi	11
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Penelitian Terdahulu	16
B. Rerangka Konseptual	18
C. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	22
B. Desain Penelitian	22
C. Definisi dan Operasional Variabel	23
1. Definisi Variabel	23
2. Definisi Operasional Variabel	25
D. Pengukuran Variabel	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	26
1. Populasi Penelitian	27
2. Sampel Penelitian	27

F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Metode Analisis	29
1. Statistik Deskriptif	29
2. Uji Kualitas Data	30
a. Uji Validitas	32
b. Uji Reabilitas	32
3. Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Normalitas	33
b. Uji Multikolonieritas	35
c. Uji Heteroskedastisitas	36
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	37
5. Uji Kesesuaian Model	37
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	38
6. Uji Hipotesis	40
a. Uji Parsial (Uji Statistik t)	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	
1. Tempat dan Waktu Penelitian	43
2. Karakteristik Profil Responden	44
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	44
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
c. Deskripsi Respon Berdasarkan Pekerjaan	46
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
C. Hasil Uji Data	51
1. Hasil Uji Validitas	51
2. Hasil Uji Reabilitas	54
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
1. Hasil Uji Normalitas	55
2. Hasil Uji Multikolonieritas	58
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
E. Hasil Uji Persamaan Linier Berganda	60
F. Uji Kesesuaian Model	62
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	64
G. Uji Hipotesis (Uji t)	65
H. Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA	73
----------------------	----

LAMPIRAN	75
----------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Perkembangan Penjualan Mygym Per Semester	4
4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.4	Statistik Deskriptif Harga	47
4.5	Statistik Deskriptif Lokasi	48
4.6	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	49
4.7	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	50
4.8	Uji Validitas Variabel Harga	51
4.9	Uji Validitas Variabel Lokasi	52
4.10	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.12	Hasil Uji Reabilitas	55
4.13	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	57
4.14	Hasil Uji Multikolonietas	58
4.15	Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.16	Analisi Model Summary	63
4.17	Analisis Uji Simultan (Uji Statistik F)	65
4.18	Analisis Hasil Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Rerangka Konseptual	19
4.1	Hasil Normal Probability Plot.....	56
4.2	Hasil Grafik Scatterplot	60



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	76
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	86
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	89
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	93
Lampiran 7	Hasil Uji Kessuaian Model.....	94



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA