

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DIADEMS AEROBIC &
FITNESS CENTER KOTA KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Diah Ayu Wilasari
NPM : 19130210186
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM KADIRI
FAKULTAS EKONOMI
KEDIRI
2023

Judul Penelitian : **Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri**

Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Suwarsono, M.M
Brahma Wahyu Kurniawan, SE., M.Pd

Nama Mahasiswa : Diah Ayu Wilasari

Npm. : 19130210186

Abstract

This study discusses facilities, price and location on customer satisfaction at Diadems Aerobic & Fitness Center in Kediri. This study aims to determine the effect of facilities, price and location on customer satisfaction at Diadems Aerobic & Fitness Center in Kediri. The method in this research is quantitative method. Data collection techniques using primary data and secondary data. Sampling in this study used a purposive sampling technique with a total sample of 75 people. Data processing uses validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, t test, F test, and the coefficient of determination (R^2). There is a partial effect between Facilities on Customer Satisfaction where the results of the t test obtained a significant value of $0.000 < 0.05$. There is a partial effect between price and customer satisfaction where the results of the t test show a significance value of $0.025 < 0.05$. There is a partial effect between Location on Customer Satisfaction where the results of the t test obtained a significance value of $0.016 < 0.05$. There is a simultaneous effect of Facilities, Price and Location on Customer Satisfaction where the results of the F test get a significance value of $0.000 < 0.005$.

Keywords: *Facilities, Price, Location, Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengaruh dari fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri. Metode dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 75 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Ada pengaruh secara parsial antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,025 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Ada pengaruh secara simultan Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji F didapatkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata Kunci: Fasilitas, harga, lokasi, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Akademik.....	6
1.5.2 Manfaat Operasional	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	13
2.2.1 Fasilitas.....	13
2.2.2 Harga	14
2.2.3 Lokasi	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1 Pengaruh Variabel Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan	23
2.3.2 Pengaruh Variabel Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3 Pengaruh Variabel Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan	24

2.3.4 Pengaruh Variabel X Secara Bersama-sama Dengan Keputusan Pelanggan	24
2.4 Kerangka Teoritik.....	24
2.5 Hipotesis	26
2.6 Hipotesis Operasional.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Pengertian Populasi.....	29
3.4.2 Pengertian Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya.....	31
3.7.1 Data dan Sumber Data.....	31
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Identifikasi Variabel	33
3.8.1 Variabel Independen	33
3.8.2 Variabel Dependen.....	33
3.9 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.10 Teknik Analisis.....	37
3.10.1 Uji kualitas data	37
3.10.2 Uji Asumsi klasik.....	38
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.10.4 Uji Statistik t.....	40
3.10.5 Uji Statistik F	40
3.10.6 Koefisien Determinan (R^2)	41
BAB IV	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43

4.1.3 Lokasi Perusahaan.....	43
4.1.4 Struktur Organisasi	43
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.2.1 Deskripsi Responden.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2.3 Pembahasan Hasil Analisis Data	61
4.3 Interpretasi Data.....	72
BAB V.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
Daftar Pustaka	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	49
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X1)	50
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X2).....	53
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X3)	56
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3)	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Konsumen	19
Gambar 2. 2 Kerangka Teoritik	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	44
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	81
Lampiran II Data Jawaban Kuesioner Responden	87
Lampiran III Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	95
Lampiran IV Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	104
Lampiran V Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran VI Hasil Uji Regresi Linier Berganda	115
Lampiran VII Dokumentasi	116