

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