

Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Vis Salon Gringging

**Dosen Pembimbing : Dr. Miftahul Munir, S.E.,M.M
Anita Sumelvia Dewi, S.I.Kom.,M.M**

Nama Mahasiswa : Angeliana Ayu Silviani

NPM : 20130210103

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Vis Salon Gringging secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi yang diteliti adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa di Vis Salon Gringging. Jumlah sampel yang diambil adalah 96 responden dan metode pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu SPSS For Windows 25. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinan R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (2) Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (3) Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig 0,000 < dari 0,005, (4) Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai Sig F 0,000 < dari 0,005. Kepuasan Konsumen di Vis Salon Gringging dipengaruhi oleh ketiga variabel ini sebesar 47,2% sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I.....	9
PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Akademik.....	6
1.5.2 Manfaat Operasional	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	23
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	23
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa.....	24
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.1 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.4 Pengertian Harga.....	28
2.4.1 Peran Harga.....	28
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	29
2.4.3 Fungsi Harga	30
2.4.4 Indikator Harga	30
2.5 Pengertian Lokasi.....	31
2.5.1 Pemilihan Lokasi	31
2.5.2 Indikator Lokasi	32
2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen	33
2.6.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	33

2.6.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	35
2.6.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	36
2.6.4 Indikator Kepuasan Konsumen	36
2.7 Teori Hubungan Antar Variabel	37
2.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	37
2.7.2 Pengaruh Harga dengan Kepuasan Konsumen	37
2.7.3 Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Konsumen	38
2.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan lokasi dengan Kepuasan Konsumen	38
2.8 kerangka Teoritik	39
2.9 Hipotesis	39
2.9.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.9.2 Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	40
2.9.3 Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	40
2.9.4 kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	40
BAB III.....	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
3.2 Jenis Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4. Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	44
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	45
3.7.1 Jenis Data	45
3.7.2 Sifat Data	45
3.7.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.8 Identifikasi Variabel.....	48
3.9 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.10. Teknis Analisis Data	52
3.10.1 Analisis Deskriptif	52
3.10.2 Uji Kualitas Data.....	52
3.10.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda	55

3.10.5 Uji Hipotesis	56
3.10.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.11 Jadwal Penelitian	59
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum	61
4.1.1 Sejarah Perusahaan	61
4.1.2 Tujuan dan Visi Misi Perusahaan	61
4.2 Pembahasan dan Hasil	62
4.2.1 Gambaran Umum Responden	62
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.2.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
4.2.6 Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	81
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	81
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
4.3.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	85
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda	88
4.3.5 Uji Hipotesis	90
4.3.6 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	92
4.4 Interpretasi Hasil penelitian	92
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Vis Salon Gringging	92
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Vis Salon Gringging.....	93
4.4.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Vis Salon Gringging	94
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Vis Salon Gringging	94
BAB V	96
PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	102