

ABSTRAK

Della Helisa, 2024 : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Tanjungpinang. Dosen Pembimbing : Catri Jintar, SE., M.Si , Bunga Paramita, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan , harga,dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah 153.751 Orang jumlah konsumen pada PT SiCepat ekspres tanjungpinang barat. Pengambilan sampel insidental, maka jumlah sampel sebanyak 100 orang. Jenis penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Pada kuesioner dilakukan tes validitas dan reabilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), lokasi dan (X3) Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t hitung 9,074 dengan f tabel 2,699. menginfentifikasi bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan uji koefisien determinasi sekitar 77,6% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Sisanya 22,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRAK

Della Helisa, 2024 : The influence of service quality, price, and location on constomer statisfaction at Tanjungpinang Barat Lecturer: Catri Jintar,SE.,M.Si

This study aims to explain the quality of service, price, and location to customer satisfaction. The population in this study is 153,751 people, the number of consumers at PT SiCepat ekspres tanjungpinang barat. Incidental sampling, then the number of samples is 100 people. This type of research is a quantitative type. On the questionnaire, validity and reliability tests are carried out. The data were analyzed using multiple linear regression analysis, including t-test F test and determination coefficient. The results of this study show that partially the variables of service quality (X1), price (X2), location and (X3) have a significant effect on customer satisfaction. The result of the t test is calculated 9.074 with f table 2.699. infect that the variables of service quality, price, and location to customer satisfaction (Y). Based on the determination coefficient test, around 77.6% of consumer satisfaction variables are influenced by service quality, price, and location variables on consumer satisfaction.

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