

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SICEPAT EKSPRES
TANJUNGPINANG BARAT**



**DELLA HELISA
NIM. 190461201072**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

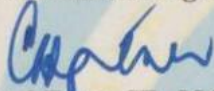
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Della Helisa
NIM : 190461201072
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Tanjungpinang Barat

Telah berhasil dipertahankan di depan dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

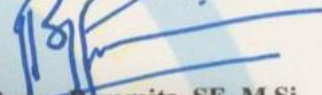
Dosen Pembimbing I



Catri Jintar, SE., M.Si

NIP.196210191993101002




Dosen Pembimbing II



Bunga Paramita, SE., M.Si

NIDN.0012018402

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr.M. Svuzairi, M.Si</u> NIP. 196003101988101001	Ketua Penguji		2/1/24
<u>Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji I		2/2/24
<u>Nur Bayti, S.I.Kom., M.E</u> NIP. 198710182022032003	Penguji II		2/2/24
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN.0012018402	Penguji III		1/2/24
<u>Indra Firdivansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji IV		2/2/24

Tanggal Lulus : 25 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

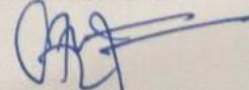


Dr. Asmuni Husna, SE, Ak., MM, CA

NIDN. 1001007101

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim UMRAH



Abdul Jalal, SE., M.Si, CT

NIP.198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

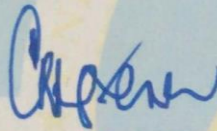
Nama : Della helisa
NIM : 190461201072
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Tanjungpinang Barat

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal, Seminar Hasil Sidang Skripsi)

Tanjungpinang, 11 Januari 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



Catri Jintar, SE., M.Si
NIP.196210191993101002

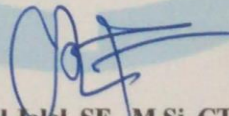
Dosen Pembimbing II,



Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN.0012018402

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si. CT
NIP.198508222019031012

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Della helisa
NIM : 190461201072
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Tanjungpinang Barat

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 27 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


Della Helisa
NIM.190461201072

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen SiCepat Ekspres Tanjungpinang Barat”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi, DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, SE, Ak., MM., CA, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Catri Jintar, SE., M.Si dan Bunga Paramita, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan II skripsi, yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Kepada Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Terkhusus untuk kedua orang tua penulis Ayahanda Rudy Firmansyah dan Ibunda Ida tercinta, terimakasih atas kasih sayang yang diberikan dukungan moril maupun material, serta yang senantiasa mendoakan

kesuksesan penulis selama menuntut ilmu sehingga mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik.

6. Kepada adik penulis Muhammad Rafly Firmansyah yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
7. Seluruh keluarga tersayang penulis, bapak Mei sukro adiyanto dan ibuk Halijah, Mak Ni, Rinni, dan Juahir kakek saya serta tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan bantuan baik berupa moril dan materil, yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa selama penulis menyelesaikan pendidikan ini.
8. Kepada Dewi Dini Maharani, selaku pembimbing Di objek penelitian SiCepat Cabang Tanjungpinang Barat yang telah memberikan izin serta bantuan dalam penyelesaian skripsi.
9. Kepada Zulfitriani om saya yang telah membantu penulis dalam mengerjakan dan memberi suport agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat.
10. Kepada Teman-teman terbaik, Distya, Marshella, Rara, Alfredo, Zakiah, Lala dan laily yang telah memberikan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperbimbingan Angkatan 2019 saya yang telah menemani dan membantu saya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

12. Dan ucapan terima kasih kepada orang-orang baik yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan, baik dalam penelitian maupun dalam pemaparan. Walaupun demikian, penulis berusaha menulis skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan agar dapat meningkatkan kualitas penulis di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap dengan usaha ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan

Tanjungpinang, 27 Januari 2024
Penulis,



Della Helisa
NIM.190461201072

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	vx
BAB 1 PENDAHULUAN	xiii
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.5.2. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Harga	22
2.1.4 Lokasi	27
2.2 Review Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Penelitian.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1 Penentuan Populasi.....	36
3.3.2 Penentuan Sampel	36
3.4 Sumber Data dan Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data primer	37
3.4.1 Data Sekunder	38
3.5 Operasionalisasi Variabel dalam Penelitian	39

3.6 Metode Analisis	44
3.6.1 Analisis Stastistik Deskriptif	44
3.6.2 Uji Kualitas Data	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.4 Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum	49
4.1.1 Profil SiCepat Ekspres SiCepat Ekspres	49
4.1.2 Kelebihan SiCepat Ekspres Tanjungpinang Barat	50
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Identifikasi Responden.....	52
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.2.3 Analisis Data.....	59
4.3 Pembahasan Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	