

**PENGARUH HARGA LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB**

***THE INFLUENCE OF LOCATION PRICE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB***

Oleh
Sri Wulandari
2411907636

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH HARGA LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB**

***THE INFLUENCE OF LOCATION PRICE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB***

**Oleh
Sri Wulandari
2411907636**

SKRIPSI

Telah didisahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 9 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Jhonson Sitanggang, SP., M.M
NIDN/NUPTK 7040755656130123

Dr. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NIDN/NUPTK 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Prof. Drs. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK 2017065701

**PENGARUH HARGA LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB**

***THE INFLUENCE OF LOCATION PRICE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PERMATA SENTUL GOLF
AND COUNTRY CLUB***

**Oleh
Sri Wulandari
2411907636**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 9 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Eko Wahyu Widayat, S.Si, S.E., M.M
NIDN/NUPTK 0131017804**

**Judianto Tjahjo Nugrogo, S.E., M.M
NIDN/NUPTK 0306117103**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Wulandari
NIM : 2411907636
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271036310930003
Alamat : Jl. Harmoni Blok B1 / 8 Ciomas Permai.
Kecamatan Ciomas, Kelurahan Ciapus.
Kabupaten Bogor. Kode Pos 16610.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Permata Sentul Golf and Country Club, ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 9 Juli 2025

Penulis

SRI WULANDARI

ABSTRAK

Sri Wulandari. NIM 2411907636. Pengaruh Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Permata Sentul Golf and Country Club

Permata Sentul Golf and Country Club, yang berlokasi strategis dekat pintu tol Jakarta dan menawarkan fasilitas lengkap, berupaya menarik pelanggan melalui sistem member, turnamen berkala, dan promosi di media sosial. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah Pengaruh Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Permata Sentul Golf and Country Club. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner menggunakan G-form dengan penentuan sample menggunakan rumus slovin dengan total responden 100 golfer yang pernah bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini adalah $Y = 3.568 + 0,048 X_1 + 0,236 X_2 + 0,262 X_3$ dalam upaya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya, diperoleh dari nilai koefisien determinasi. Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dalam nilai adjusted R square menunjukkan bahwa nilai adjusted R square adalah 0,581 atau 58,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan yaitu sebesar 58,1%. sedangkan sisanya sebesar 41,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga Lokasi Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sri Wulandari. NIM 2411907636. The Influence of Location Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Permata Sentul Golf and Country Club

Permata Sentul Golf and Country Club, strategically located near the Jakarta toll gate and offering complete facilities, seeks to attract customers through a membership system, regular tournaments, and promotions on social media. The purpose of this research and analyze whether the Influence of Location Price and Service Quality Affects Customer Satisfaction at Permata Sentul Golf and Country Club. The type of research used is quantitative research with a research method in the form of data collection using a questionnaire through G-form, with sample determination using the Slovin formula and a total of 100 respondents who have played golf at Permata Sentul Golf and Country Club. The analysis used is multiple linear regression analysis. Result regression equation obtained from this study is $Y = 3.568 + 0.048 X_1 + 0.236 X_2 + 0.262 X_3$, in an effort to identify the extent of the influence of independent variables on the dependent variable, which can be determined from the value of the coefficient of determination. As previously described, the value of the coefficient of determination expressed in the adjusted R square value indicates that the adjusted R square value is 0.581 or 58.1%. Thus, it can be concluded that the variables of price, location, and service quality account for 58.1%, while the remaining 41.9% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Price Location Quality Service Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi guru terbaik dan menjadi suri tauladan bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan dalam penelitian ini. Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'I, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini hingga kini telah mendapatkan akreditasi B.
4. Bapak Jhonson Sitanggang, SP., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, 9 Juli 2025

Penulis

SRI WULANDARI

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1. Maksud Penelitian	6
1.5.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Kegunaan Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2. Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.3. Harga	10
2.1.4. Lokasi	11
2.1.5. Kualitas Pelayanan	12
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain dan Jenis Penelitian	22
3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4.1. Populasi	23
3.4.2. Sampel	23
3.5. Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1. Definisi Operasional.....	24
3.5.2. Variabel Bebas	25

	halaman
3.5.3. Variabel Terikat	28
3.6. Sumber Data	30
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Metode Analisis Data	31
3.8.1. Skala Pengukuran	31
3.8.2. Persamaan Regresi	32
3.8.3. Uji Kualitas Data	33
3.8.4. Uji Asumsi Klasik	35
3.8.5. Uji Hipotesis	37
 BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2. Frekuensi Jawaban Responden.....	42
4.1.3. Tanggapan Responden	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	57
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.3. Intrepretasi Hasil Penelitian.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	65
 DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Price list Permata Sentul Golf Club 2022-2023.....	2
Tabel 1.2. Total Jumlah Rata - Rata Pemain Golf	3
Tabel 1.3. Daftar Harga Golf di Bogor	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Rencana Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3. Skor kepentingan tiap indikator (skala likert).....	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Harga	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Lokasi	45
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Harga.....	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Lokasi.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.14. Hasil Uji F	59
Tabel 4.15. Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.17. Pengaruh Dominan.....	61

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1. Permata Sentul Golf Club	41
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	68
Lampiran 2. Surat Keterangan Perusahaan	74
Lampiran 3. Riwayat Hidup	75
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	76
Lampiran 5. Tabulasi	77
Lampiran 6. Hasil Olah Data SPSS.....	78
Lampiran 7. Tabel T.....	96
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiasi.....	97

