

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KOPERASI KARYAWAN SALAM MANDIRI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KOPERASI
KARYAWAN SALAM MANDIRI***

SKRIPSI

Oleh

Cindy Marcella Edri

61201021008593



JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KOPERASI KARYAWAN SALAM MANDIRI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KOPERASI
KARYAWAN SALAM MANDIRI***

Oleh:

Cindy Marcella Edri

61201021008593

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada tanggal 29 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen



Ina Sawitri, S.Si, MM

NIDN/NUPTK: 8353745646230073

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KOPERASI KARYAWAN SALAM MANDIRI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT KOPERASI
KARYAWAN SALAM MANDIRI***

Oleh:

Cindy Marcella Edri

61201021008593

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji



Aldi Friyatna Dira, SE, MM

NIDN/NUPK: 3436770671130273

Anggota Penguji



Bambang Suntoro, SE, MM

NIDN/NUPK: 3343749650130113

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Marcella Edri

NIM : 61201021008593

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan
Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah hasil murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 03 Juli 2025



Cindy Marcella Edri

Nama Lengkap : Cindy Marcella Edri
NIM : 61201021008593
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi
terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan
Salam Mandiri.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri. Metode kuantitatif digunakan dengan sampel 83 responden. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 49,4% variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi. Sementara 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Uji F pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $F_{hitung} = 27,637 > F_{tabel} = 2,720$. Uji t kualitas pelayanan mempunyai $t_{hitung} = 1,476$ tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan ($t_{tabel} = 1,990$). Harga mempunyai $t_{hitung} = 4,103$, signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ($t_{tabel} = 1,990$). Lokasi memiliki $t_{hitung} = 3,711$, signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ($t_{tabel} = 1,990$). Pengaruh dominan adalah harga dengan pengaruh sebesar 41,9% terhadap Kepuasan Konsumen.

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

Name : Cindy Marcella Edri
NIM : 61201021008593
Thesis Title : *The Influence of Service Quality, Price, and Location on
Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan Salam Mandiri.*

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of service quality, price, and environment on customer satisfaction at Koperasi Karyawan Salam Mandiri. A quantitative method was employed with a sample of 83 respondents. The results of the regression analysis indicate that 49.4% of the variance in customer satisfaction can be explained by service quality, price, and location, while the remaining 50.6% is influenced by other factors not examined in this study. The F-test shows that service quality, price, and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 27.637, which is greater than the F-table value of 2.720. The t-test for service quality yields a t-value of 1.476, indicating no significant effect on customer satisfaction (t-table = 1.990). Price has a t-value of 4.103, indicating a significant effect on customer satisfaction (t-table = 1.990). Location has a t-value of 3.711, also indicating a significant effect on customer satisfaction (t-table = 1.990). The most dominant factor influencing customer satisfaction is price, with a contribution of 41.9%.

Keywords: *service quality, price, location, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri” ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penelitiannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i 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 STIE GICI Business School Bekasi yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si. selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha memajukan Prodi Manajemen hingga saat ini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Ina Sawitri, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.
7. Kepada diri saya sendiri, saya mengapresiasi keberhasilan dalam menjalani perkuliahan selama empat tahun dengan cukup baik. Menyelesaikan kuliah sambil bekerja bukanlah hal yang mudah, namun ternyata saya mampu melaluinya.

8. Rekan-rekan mahasiswa manajemen 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Bapak Rahmat Nugraha, S.Kom selaku ketua Koperasi Karyawan Salam Mandiri dan Staff Koperasi Karyawan Salam Mandiri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Ayahanda Edison, Ibunda Ria Sari Sk, Rendi Fajar Utama Edri, Desi Irawati Pohan, dan Mozza Khayla Edri yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang penulis dapat menulis dengan lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 17 Februari 2025

Penulis,



Cindy Marcella Edri
NIM : 61201021008593

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Maksud Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

2.6 Pengajuan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODELOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Bebas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Skala dan Angka	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Persamaan Regresi	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Penjualan Dan Realisasi	3
Tabel 1.2 Penjualan Terbanyak Tahun 2024	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	50
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas (Tolerance Dan VIF)	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Glesjer	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda	69
Tabel 4.14 Hasil Uji T	70
Tabel 4.15 Hasil Uji F	71
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas Dengan Pendekatan Grafik	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keterangan Penelitian	80
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 1.3 Tabulasi Data	88
Lampiran 1.4 Hasil Output Spss	89
Lampiran 1.5 Kartu Bimbingan	98
Lampiran 1.6 Cek Plagiarisme	99
Lampiran 1.7 Tabel R, F Dan T Tabel	100
Lampiran 1.8 Daftar Riwayat Hidup	108

