

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada UD. Edy Jaya. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian dilakukan uji instrumen dan asumsi klasik dan analisis dengan uji linear multipel. Berdasarkan hasil uji linier multipel memiliki koefisien regresi X1 yang berjumlah, 0,176. X2 berjumlah 0,068, dan X3 berjumlah 0,283. Menggunakan uji t disimpulkan bahwa hasil nilai kualitas pelayanan (X1) t-hitung sebesar 2,167 dengan nilai signifikan. 0,033, harga t hitung 0,536 dengan nilai signifikan. 0,594, dan lokasi nilai t hitung 5,436 dengan nilai sig. 0,000. Sedangkan uji F diketahui hasil nilai variabel kualitas pelayanan (X1) harga (X2) dan lokasi (X3) F simultan 14,935 dengan nilai signifikan 0,000. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen pada UD. Edy jaya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Research to test the quality of service, price and location of customer satisfaction at UD. Edy Jaya. Data was taken using a questionnaire and testing then conducted an instrument test and classic assumptions and analysis with multiple linear tests. Based on the results of the linear test, multiple with a contradictory regression coefficient X1, 0.176. X2 won 0.068, and X3 won 0.283. Using the t test concluded that the results of the service quality (X1) t-value of 2.167 with a significant value. 0.033, the price of t arithmetic 0.536 with a significant value. 0.594, and the location of the t value is 5.436 with sig. 0,000. While the F test is believed to be the result of the variable value of service quality (X1) price (X2) and location (X3) simultaneous 14,935 with a significant value of 0,000. The results of this study prove the quality of service, price and location affect customer satisfaction at UD. Edy victorious.

Keywords: service quality, price, location, customer satisfaction