

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.DWI KARYA SARTIKA

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini agar membuktikan dan mengetahui besaran pengaruh dari variabel independen dari kualitas pelayanan, variabel independen harga, dan variabel independen lokasi pada variabel dependen kepuasan pelanggan PT.Dwi Karya Sartika Medan. Dalam pelaksanaan penelitian ini, populasi yang dipergunakan dalam penelitian ialah pelanggan PT. Dwi Karya Sartika sebanyak 533 orang. Teknik dalam pengambilan sampel mempergunakan *random sampling*, dengan demikian sampel yang dipergunakan ialah untuk melaksanakan pengujian regresi pada 84 responden penelitian dan 30 responden penelitian untuk melaksanakan uji reliabilitas dan juga validitas. Pengujian hipotesis ialah dengan mempergunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari pelaksanaan penelitian memperlihatkan bahwa variabel bebas dari kualitas pelayanan, variabel bebas harga, dan variabel bebas lokasi pada variabel terikat kepuasan pelanggan PT.Dwi Karya Sartika secara simultan. Hasil dari pelaksanaan penelitian variabel bebas dari kualitas pelayanan, variabel bebas harga, dan variabel bebas lokasi memberikan sumbangan pengaruh pada variabel terikat dari kepuasan pelanggan PT.Dwi Karya Sartika secara parsial. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ialah senilai 0,758, dengan ini mengandung makna bahwa pengaruh yang dihasilkan atau diprediksikan dari variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), variabel bebas harga (X_2), dan variabel bebas lokasi (X_3) pada variabel terikat dari kepuasan pelanggan (Y) adalah senilai 75,8%, sedangkan untuk sisa senilai 24,2% diprediksikan atau dipengaruhi oleh variabel-variabel independen yang tidak dimasukkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.