JUSBIT : Jurnal Strategi Bisnis Teknologi
Volume. 2 No. 1 Februari 2025
e-ISSN : 3046-9716, dan p-ISSN 3046-9708, Hal. 01-10
DOI: https://doi.org/10.61132/jusbit.v1i3.295
Available online at: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUSBIT

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar)

Alfian Dwi Cahya
Universitas Islam Kadiri-Kediri, Jawa Timur, Indonesia
*Korespondensi Penulis: alfiandwicahya87@gmail.com**

Abstract. *The farm shop is still considered one of the business sectors that can bring in a lot of profit. Therefore, this research aims to determine the level of service quality, price and location on customer satisfaction at the* Al Mubarok Wonodadi *Agricultural Shop, Blitar Regency. This study used a non-probability sampling method, namely a saturated sample with a sample of 143 respondents and also used the help of the SPSS application program. The analysis technique used is validity test instrument test, reliability test, classic assumption test, multiple regression test, t test, F test, test of the coefficient of determination. The results of this study indicate that product quality has a partially significant positive effect on customer satisfaction at Al Mubarok Wonodadi Farm Shop, Blitar district, this can be seen from the significant t value of 0.00 <0.05 and service quality, price and location has a partially significant positive effect on customer satisfaction at* Al Mubarok Wonodadi *Agricultural Shop, Blitar Regency, this can be seen from the significant t value of 0.00 <0.05, while simultaneously service quality, price and location have a significant influence on consumer satisfaction at* Al Mubarok Wonodadi *Agricultural Shop, Blitar Regency, this can be seen from the significant F value of 0.00 <0.05.*

Keywords*: Service Quality, Price, Location, Consumer Satisfaction, T test, F test*

Abstrak. Toko pertanian masih dianggap sebagai salah satu bidang usaha yang dapat mendatangkan banyak keuntungan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu sampel jenuh dengan sampel 143 responden dan juga menggunakan bantuan program aplikasi SPSS. Teknik analisis yang digunakan uji instrumen uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, kab blita, hal ini bisa dilihat dari nilai Signifikan t sebesar 0,00 < 0,05 dan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar, hal ini bisa dilihat dari nilai Signifikan t sebesar 0,00 < 0,05, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar, hal ini bisa dilihat dari nilai signifikan F sebesar 0,00 < 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Uji T, Uji F

1. LATAR BELAKANG

Toko pertanian masih dianggap sebagai salah satu bidang usaha yang dapat mendatangkan banyak keuntungan. Ditambah lagi kondisi geografisIndonesia yang semakin menguntungkan bagi para pelaku usaha toko pertanian yang ada di pedesaan maupun di perkotaan.

Hal ini menyebabkan tingkat persaingan di dunia bisnis menjadisemakin ketat salah satunya di bidang usaha toko pertanian, oleh karena itu perusahaan harus memiliki menajemen yang efektif dan efisien. Untukmenarik minat konsumen perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayananyang maksimal, harga yang terjangkau, dan lokasi yang mudah untuk di akses. Secara umum memasarkan suatu produk seharusnya perusahaan

Received: December 29, 2024; Revised: January 16, 2025; Accepted: February 20, 2025; Published February 27, 2025;

mampu memenuhi dan memuaskan keinginan masyarakat agar tercapai tujuan perusahaan. Tingginya masyarakat yang bercocok tanam otomatis memberikan berkah tersendiri bagi toko pertanian. Untuk menarik minat konsumen suguhan sensasi nikmat yang disajikan toko pertanian harus mampu memikat banyak orang.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Di TokoPertanian AL MUBAROK Wonodadi, Kab Blitar.

Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian di lakukan di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar.
2. Responden yang akan digunakan adalah konsumen dari TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar. Variabel yang di gunakan berfokus pada Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara simultan di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sbagai berikut:

1. Menjelaskan apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar.
2. Menjelaskan apakah terdapat pengaruh signifikan antara Harga Terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar.
3. Menjelaskan apakah terdapat pengaruh signifikan antara Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar.

4. Menjelaskan apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi kab Blitar.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitianini diharapkan memiliki manfaat, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Operasional

1. Dapat menambah pengetahuan atau acuan peneliti berikutnya, yang serupa dengan penelitian ini.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam membut kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan, harga, danlokasi.

b. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapakan bermanfaat untuk menambah dan menerapkan teori yang diberikan di perguruan tinggi serta menambahwawasan pemikiran.

2.TINJAUAN DAN KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Yaitu kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen.

Menurut Kotler and Amstrong (2008) dalam (Atmanegara et al., 2019) Definisi Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersiraf.

Harga

Harga yaitu nilai barang yang ditentukan atau dirupakan dengan uang, jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai, yang harus dibayarkan untuk produk atau jasa, pada waktu tertentu dan di pasar tertentu.

Menurut Kotler dan Amstrong (2004:430) dalam (Krisdayanto et al., 2018) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

Lokasi

Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Menurut Lupiyoadi (2001:61-62) dalam (Krisdayanto et al., 2018) mendefinisikan lokasi adalah tempat

di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang di terima dengan apa yang di harapakan. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan yang di harapkanan, tentu konsumen akan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2012:46) dalam (Diza et al., 2016) Mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandikan kinerja atau hasil yang dirasakan denganharapannya. Bila kinerja bisa melebihi harapan maka mereka akan merasa puas dan begitu pula sebaliknya bila kinerja tidak bias sesuai harapan maka akan merasa kecewa.

3.METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada bidang pemasaran yang terpusat pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap KepuasanKonsumen Di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.

Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positiveme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat Kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Toko Pertanian Al Mubarok. Jl. Mh Thamrin – Ds. Tawangrejo, Kec. Wonodadi, Kab. Blitar, Jawa Timur.

Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini pada bulan Mei tahun 2022 adalah 143 konsumen yang melakukan pembelian di Toko Pertanian AL MUBAROK Wonodadi, kab Blitar.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017: 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili*(representative*). Peneliti menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu sampling jenuh dalam pengambilan sampel. Sampel dari penelitian ini ada 143 responden.

Teknik Pengambilan Data

Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Kuesioner, Studi Kepustakaan, dan Buku

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

1. **Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**
   a. Variabel kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai probabilitas Sig 2-tailed < 0,05. Maka dengan demikian dapat dinyatakan item pertanyaan kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan dintayakan valid.
2. **Uji Validitas Harga (X2)**
   a. Variabel harga (X2), diperoleh nilai probabilitas Sig 2-tailed < 0,05. Maka dengan demikian dapat dinyatakan item pertanyaan kuesioner mengenai variabel harga secara keseluruhan dinyatakan valid.
3. **Uji Validitas Lokasi (X3)**
   a. Variabel lokasi (X3), diperoleh nilai probabilitas Sig 2-tailed < 0,05. Maka dengan demikian dapat dinyatakan item pertanyaan kuesioner mengenai variabel lokasi secara keseluruhan dinyatakan valid.
4. **Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)**
   a. Variabel Kepuasan Konsumen (Y), diperoleh nilai probabilitas Sig 2-tailed < 0,05. Maka dengan demikian dapat dinyatakan item pertanyaan kuesioner mengenai variabel Kepuasan Konsumen secara keseluruhan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas setiap item antara variabel Kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai sebesar 0,789. Nilai reliabilitas variabel Harga (X2) mempunyai nilai sebesar 0,772. Nilai reliabilitas variabel Lokasi (X3) mempunyai nilai sebesar 0,819 , dan nilai reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen (Y) mempunyai nilai 0,780. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan jika seluruh data hasil kuesioner seluruh variabel mempunyi nilai reliabilitas baik.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp Sig.(2-*tailed*) sebesar 0,100 > 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa uji yang dilakukan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel X1,X2, dan X3 didapatkan hasil Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa data yang digunakan baik atau keseluruhan data variabel bebas gejala multikolinearitas. Sehingga data yang digunakan dalam model regresi dapat dipercaya dan objektif.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dengan grafik scatterplot menunjukkan persebaran titik berada diatas dan dibawah 0 dan tidak mengumpul disatu sisi, selai itu titik-titik tidak membentuk pola tertentu serta tidak bergelombang. Dari hasil pengamatan grafik maka dapat disimpulkan data yang diuji bebas dari gejala heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Fadilah, (2018) analisis regresi linier berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui suatu variabel terhadap variabel lain. Variabel Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut independen variabel (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut dependen variabel (variabel terikat). Berikut adalah data hasil perhitungan amalisis regresi linier berganda :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$
$$Y = -1.795 + 0{,}187_{x1} + 0{,}494x2 + 0{,}424x3$$

Keterangan :

α = Bilangan Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

b_2 = Koefisien regresi variabel Harga

b_3 = Koefisien regresi variabel Lokasi

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Harga

x_3 = Lokasi

Y = Kepuasan Konsumen

Berdasarkan persamaan regresi linier di atas, maka dapat dijelaskan masing-masing pengaru variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

Nilai Konstanta (α) = -1,795

Dari hasil dapat disimpulkan jika variabel bebas meliputi kualitas pelayanan, harga, dan lokasi adalah nol (0), maka variabel dependen yakni kepuasan konsumen bernilai -1795. Artinya tanpa dipengaruhi oleh variabel independen kualitas pelayanan, harga, dan lokasi maka besarnya kepuasan konsumen di TOKO PERTANIAN AL MUBAROK Wonodadi, Kab Blitar sebesar -1,795 satuan.

b_1 = 0,187 Merupakan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan 0,187 satuan. Koefisien bernilai positif artinya memiliki hubungan positif, kenaikan kualitas pelayanan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan konsumen.

b_2 = 0,494 Merupakan nilai koefisien regresi variabel harga (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), artinya jika variabel harga mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan 0,494 satuan. Koefisien bernilai positif artinya memiliki hubungan positif, kenaikan harga mengakibatkan kenaikan pada kepuasan konsumen.

b_3 = 0,424 Merupakan nilai koefisien regresi variabel lokasi (X3) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), artinya jika variabel lokasi mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan 0,424 satuan. Koefisien bernilai positif artinya memiliki hubungan positif, kenaikan lokasi mengakibatkan kenaikan pada kepuasan konsumen.

UJI T

Berdasarkaann hasil perhitungan melalui SPSS, maka dapat dijelaskan hasil perhitungan uji t sebagai berikut:

1. **Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**
   a. Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.
2. **Uji t Variabel Harga (X2)**
   a. Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Harga (X2) terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.

3. Uji t Variabel Lokasi (X3)

a. Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Lokasi (X3) terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.

Berdasarkan hasil uji statistik t tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yaitu memiliki nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000. Dapat dilihat bahwa t_{hitung} 3,705 > t_{tabel} 1.65589. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial.
2. Harga yaitu memiliki nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000. Dapat dilihat bahwa t_{hitung} 7,876 > t_{tabel} 1.65589. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial.
3. Lokasi yaitu memiliki nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000. Dapat dilihat bahwa t_{hitung} 8,285 > t_{tabel} 1.65589. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial

UJI F

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F (Simultan) didapat nilai signifikansi F sebesar 0,00 < sig. 0,05, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, dan dapat dijelaskan jika Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan hasil uji statistik t tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yaitu memiliki nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000. Dapat dilihat bahwa F_{hitung} 172.303 > F_{tabel} 2.67 Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara simultan.

a. Uji Determinasi (R^2)

Koefesien Determinasi (R^2) = 0,788

Hasil perhitungan koefesien determinan diperoleh sebesar 0,788 yang artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar yaitu sebesar 78,8% sedangkan sisanya 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu variabel citra perusahaan, fasilitas, kualitas produk, promosi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian penelitian dan pembahasan ada pada bab-bab sebelumnya, maka dapat dismpulkan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.
- Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.
- Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. t sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Lokasi terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.
- Hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai signifikan. F sebesar 0,000 <0,05 artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, terhadap Kepuasan konsumen pada Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.

6. SARAN

Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini, penulis menyarankan agar Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar, meningkatkan kualitas pelayanannya untuk selalu ditingkatkan lagi untuk melayani lebih mengevaluasi pelayanan dari para karyawan agar lebih cepat dan tepat dalam melayani konsumen biar tidak mengurangi kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen. Lalu pada harga agar lebih mengevaluasi harganya lagi biar meningkatkan kepuasan konsumen. Pada kepuasan konsumen, Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar harus lebih memberikan rasa nyaman saat konsumen membeli di Toko Pertanian Al Mubarok Wonodadi, Kab Blitar.

Bagi Penelitian Selanjutnya

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, pemahaman, dan menambah wawasan bagi pembaca untuk melakukan penelitian khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pembaca atau bahan referensi serta tolak ukur untuk melakukan penelitian khususnya berhubungan dengan kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

7. DAFTAR REFERENSI

Arianty, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Majalah Bisnis & IPTEK, 14(2), 56–68. https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231

Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(1), 78–89. www.budpar.go.id

Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). Jurnal EMBA, 4(1), 109–119.

Fadilah, G. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kolong Jember. [Unpublished thesis].

Ginting, M., & Saputra, A. (2018). Pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pasar tradisional (Studi kasus pasar tradisional di Kecamatan Medan Johor). Jurnal Manajemen Bisnis, 23(1), 10–19.

Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analysis of price, promotion, and service quality to consumer satisfaction on Manado Grace Inn Hotel. Jurnal EMBA, 3(1), 1313–1322.

Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan. Journal of Management, 4(4).

Meristi, D. P. (2018). Studi kasus pada konsumen di Ekologi Desk and Coffee Yogyakarta pelayanan terhadap kepuasan konsumen. [Unpublished manuscript].

Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyanisa, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Survey pada salah satu perusahaan sepeda di Kota Bandung). Bisnis Dan Iptek, 14(2), 56–68. http://jsm-synergy.com

Situmeang, L. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 1–120.

Sofyan, C., Sepang, J. L., & Loindong, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Wht's Up Cafe Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(3), 4231.

Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2017th ed.). Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2018th ed.). Alfabeta.