

INTISARI

Perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam memenuhi kebutuhan konsumen dapat diukur dari apakah pelanggan merasakan kepuasan atau tidak. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam kemajuan suatu usaha, semakin pelanggan merasa puas maka perusahaan akan semakin mendapatkan keuntungan dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti pada VaporPro Ngagel Surabaya.

Populasi dalam penelitian adalah pelanggan VaporPro Ngagel Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dan besarnya sampel dalam penelitian ini diperoleh 105 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*statistical product and service solution*) versi 23.0.

Berdasarkan uji kelayakan model regresi yang dihasilkan layak dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Companies can be said to be successful in meeting consumer needs can be measured from whether customers feel satisfaction or not. Customer satisfaction is one of the problems that is commonly encountered by companies. Customer satisfaction has an important role in the progress of a business, when the customers feel satisfied, then companies will gain benefit from the satisfaction of their customer.

This research is aimed to examine the influence of service quality, price and location to the customer satisfaction through the issuance of questionnaires which has been conducted by researchers on VaporPro Ngagel Surabaya.

The population in this research is all customers of VaporPro Ngagel Surabaya. The sample collection technique has been carried out by using purposive sampling, and the numbers of samples in this research are 105 respondents. The analysis has been done by using multiple regressions analysis with the 23.0 version SPSS (statistical product and service solution) application tool.

Based on the result of feasibility test the regression models are feasible and can be used for further analysis. Based on the result of the research, it indicates that service quality gives positive and significant influence to the customer satisfaction, price gives positive and significant influence to customer satisfaction, and place gives positive and significant influence to customer satisfaction.

Keywords: Service quality, price, place, customer satisfaction



