

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dimana variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, harga, dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di Graha Widya Bhakti Surabaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuisioner yang diisi oleh responden yaitu pelanggan Graha Widya Bhakti Surabaya yang telah berkunjung minimal dua kali. Pengambilan sampel sebanyak 70 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *accidental sampling*.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh yang digunakan sebagai model penelitian secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Graha Widya Bhakti Surabaya adalah signifikan. Hal ini didukung dengan hasil koefisien korelasi sebesar 61,1% menunjukkan adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Graha Widya Bhakti Surabaya.

Sedangkan hasil dari uji t atau uji secara parsial menunjukkan besarnya nilai signifikansi dari kualitas pelayanan sebesar 0,000, harga sebesar 0,001, dan lokasi sebesar 0,000 yang seluruhnya  $< 0,05$ . Dengan demikian seluruh variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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



## ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of service quality, price, and place to the customers satisfaction. The independent variable consist of service quality, price, and place have an influence to the customers satisfaction as the dependent variable.

This research has been conducted at Graha Widya Bhakti Surabaya. The data collection method has been carried out by issuing questionnaires which are filled in by the respondents who have ever visited Graha Widya Bhakti Surabaya at least twice. The samples are 70 respondents who have been selected by using accidental sampling.

The result of simultaneous test shows that the research models have significant influence to the customer loyalty at Graha Widya Bhakti Surabaya. It is supported by the result of coefficient correlation 61% which shows that there is a correlation among service quality, price, and place have an influence to the customer satisfaction at Graha Widya Bhakti Surabaya.

Meanwhile, the result of the t test or partial test shows that the amount of significance value of service quality is 0.000, the amount is 0.001, and place is 0.000 the overall result is  $< 0.05$ . therefore, partially all independent variable have significant influence to the dependent variable.

Keyword: Service Quality, Price, Place, Customers Satisfaction

