

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus PT. BIT Money Changer)**

SKRIPSI

**JEKLIN JONITA ROMPIS
21150500427**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus PT. BIT Money Changer)**

SKRIPSI

**JEKLIN JONITA ROMPIS
21150500427**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRARA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus PT. BIT Money Changer)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tlluan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai lmtuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingktmgan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEJ) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber infonnasinya dicantmnkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Februari 2021



- **Jeompis**
NPM 21150500427

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus PT. BIT Money Changer)

dibuat unhlk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Joko Bagio Santoso, SE, MM dan diketabui oleh Kepala Prodi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonorni Indonesia (STEI).

Jakarta, 25 Febmari 2021

Menyetujui
Pembimbing,



Joko Bagio Santoso, SE, MM

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc #16/03/2021

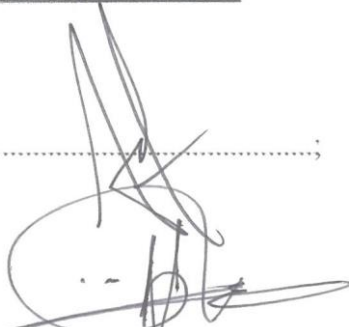

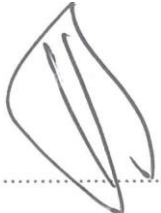

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus PT. BIT Money Changer)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Februari 2021 dengan nilai **A₋**.

Panitia Ujian Skripsi :

- | | |
|--|--|
| 1.  | Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen) |
| 2.  | Joko Bagio Santoso, SE, MM
(Pembimbing) |
| 3.  | (Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc)
(Penguji) |
| 4.  | (Rutinaias Haholongan, SE, MM)
(Penguji) |

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya ucapkan kepada TUHAN YESUS atas berkat penyertaan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Joko Bagio Santoso, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program studi S-1 Manajemen.
3. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan Ibu Rutinaias Haholongan, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis (Ibu Wulanintang Lengkong, STh dan Bapak Philipus Kaparang), kedua nenek penulis (Dra, Junike Makadada, MSc dan Sus Paath), kakek penulis (Jusop Rompis), kakak-kakak penulis (Lia, Andri, Ardi, Ain), dan seluruh keluarga besar penulis yang tak pernah putus memberikan doa, semangat dan dukungan selalu
7. Pimpinan dan Karyawan PT. BIT Money Changer (PT. Bersama Intitama Valasindo) di Mall Metropolitan Bekasi yang telah banyak membantu

dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

8. Teman dari semester 1 dan seperjuangan yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini (Nurfitriyani, Tri Endah, Devy, Afzalur, Junius, Ridwan).
9. Teman dari gpib gloria yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini (Ninda, Tio, Robert)
10. Segenap teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STEI) khususnya kelas Reguler Pagi dan Reguler Malam Jurusan Manajemen maupun Akuntansi Bekasi Angkatan 2015 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas masukan-masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 25 Februari 2021

Jeklin Jonita Rompis
NPM 21150500427

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jeklin Jonita Rompis
NPM : 21150500427
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus PT. BIT Money Changer)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Februari 2021

Yang menyatakan,

Jeklin Jonita Rompis

ABSTRAK

Jeklin Jonita Rompis
21150500427
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Joko Bagio Santoso, SE, MM

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus PT. BIT Money Changer)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen PT. BIT Money Changer di Mall Metropolitan Bekasi.

Metode di dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan. Sampel di dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan alat bantu statistik SPSS 24.0.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

Jeklin Jonita Rompis
21150500427
Study Program SI- Mangement

Supervisor :
Joko Bagio Santoso, SE, MM

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION AND LOCATION
ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study of PT. BIT Money Changer)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, promotion, and location on customer satisfaction at PT. BIT Money Changer at Metropolitan Mall Bekasi.

The method in this study uses an associative method with a quantitative qualitative approach. The sample in this study used a positive sampling technique. The technique of collecting data using a questionnaire and processed using statistical tools SPSS 24.0.

The results of the study prove that service quality has a significant effect on customer satisfaction, promotion has a significant effect on customer satisfaction, and location has a significant effect on customer satisfaction. The simultaneous test results prove that service quality, promotion, and location have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Promotion, Location, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1. Latar Belakang Masalah.....	1
11.2. Perumusan Masalah.....	4
11.3. Tujuan Penelitian.....	4
11.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	9
2.2.2. Pengertian Pelayanan.....	10
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3.1. Dimensi kualitas pelayanan.....	11
2.2.3.2. Kategori dimensi kualitas pelayanan	12
2.2.3.3. Unsur layanan pelengkap	12
2.2.3.4. Penilaian kualitas pelayanan.....	13
2.2.3.5. Indikator kualitas pelayanan.....	14
2.2.4. Pengertian Promosi.....	14
2.2.4.1. Indikator promosi	15
2.2.5. Pengertian Lokasi.....	16
2.2.5.1. Indikator lokasi.....	16
2.2.6. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2.6.1. Dimensi kepuasan pelanggan.....	18
2.2.6.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	18
2.2.6.3. Indikator kepuasan pelanggan.....	19

2.3.	Pengaruh Antar Variabel Penelitian	19
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.2.	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3.3.	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, promosi dan lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4.	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	21
2.5.	Kerangka konseptual Penelitian	22
BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
3.1.	Strategi Penelitian.....	23
3.2.	Populasi dan Sampel	23
3.2.1.	Populasi Penelitian	23
3.2.2.	Sampel Penelitian	24
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	25
3.3.1.	Jenis Data	25
3.3.2.	Sumber Data	25
3.3.3.	Metode Pengumpulan Data	25
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	26
3.5.	Metode Analisis Data	27
3.5.1.	Metode Penyajian Data.....	27
3.5.2.	Unit-unit Analisis Penelitian	27
3.5.3.	Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.5.4.	Uji Instrumen Penelitian	28
3.5.5.	Alat Analisis Data.....	30
3.6.	Analisis Statistik Data	30
3.6.1.	Analisis Koefisien Determinasi	30
3.6.2.	Uji Hipotesis.....	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.2.	Deskripsi Data	35
4.2.1.	Deskripsi Responden Penelitian	35
4.2.2.	Deskripsi Data Penelitian	36
4.3.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
4.3.1.	Uji Validitas.....	39
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.4.	Analisis Statistik Data	42
4.4.1.	Analisis Koefisien Determinasi	42
4.4.2.	Uji Hipotesis.....	45

4.5. Temuan Hasil Penelitian.....	48
4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.5.2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	49
4.5.3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
4.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran.....	51
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah kunjungan konsumen PT. BIT Money Changer di Mall Metropolitan Bekasi periode Januari 2019 - Juni 2019	2
Tabel 3.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3.2. Indikator Variabel Promosi.....	26
Tabel 3.3. Indikator Variabel Lokasi	27
Tabel 3.4. Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	27
Tabel 3.5. Skala Instrumen Penelitian	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	41
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Promosi.....	43
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Lokasi	44
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi Simultan.....	45
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	46
Tabel 4.14. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1. Logo Pedagang Valuta Asing (PVA) Berizin	33
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Promosi	37
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Lokasi.....	38
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Kerja.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan.....	63
Lampiran 3. Tabulasi Data Promosi	66
Lampiran 4. Tabulasi Data Lokasi.....	69
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen	72
Lampiran 6. Output Validitas Kualitas Pelayanan	75
Lampiran 7. Output Validitas Promosi.....	77
Lampiran 8. Output Validitas Lokasi	78
Lampiran 9. Output Validitas Kepuasan Konsumen	80
Lampiran 10. Output Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	81
Lampiran 11. Output Reliabilitas Promosi	82
Lampiran 12. Output Reliabilitas Lokasi	83
Lampiran 13. Output Reliabilitas Kepuasan Konsumen	84
Lampiran 14. <i>Output</i> Koefisien Determinasi, dan Hipotesis.....	85
Lampiran 15. Surat Keterangan Riset.....	87
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup	88