

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan: pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rizky Laundry Ketileng Semarang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sample* yaitu dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini 97 orang dari pelanggan Rizky Laundry Ketileng Semarang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji T dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 6.157 + 0.501 X_1 + 0.183 X_2 + 0.238 X_3 + 4.723$.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ada salah satu variabel dependen yang hasilnya negatif. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar sebesar 0,220 menunjukkan bahwa 22,0 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 78,0 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

This study aims to determine and explain: the effect of Price on Customer Satisfaction, the influence of Location on Customer Satisfaction and the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Rizky Laundry Ketileng Semarang.

The data used in this study are primary data. The sampling method used is the Non Probability Sample that is by purposive sampling. The sample in this study was 97 people from Rizky Laundry Ketileng Semarang customers and then an analysis of the data obtained using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes T test and F test, and analysis of the coefficient of determination (R²). Data that has fulfilled the validity test, reliability test and the classic assumption test are processed to produce the following regression equation: $Y = 6,157 + 0.501 X_1 + 0.183 X_2 + 0.238 X_3 + 4,723$.

The results of testing the hypothesis using the t test shows that there is one dependent variable whose results are negative. Then through the F test it can be seen that the three independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of Customer Satisfaction. Figures Adjusted R Square of 0.220 shows that 22.0 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the remaining 78.0 percent is explained by other variables not analyzed in this study.

Keywords: *Price, Location, Service Quality and Customer Satisfaction*