

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN
BRILINK AGIL JAYA GRESIK**



Diajukan oleh:

ALVIN AGIL CANDRA SUGANDA

NIM: 2020020003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN
BRILINK AGIL JAYA GRESIK**

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

ALVIN AGIL CANDRA SUGANDA
NIM: 2020020003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvin Agil candra Suganda

NIM : 2020020003

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRilink Agil Jaya Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 08-07-2024

Yang Menyatakan



Alvin Agil Candra Suganda
2020020003

LEMBAR PERSETUJUAN

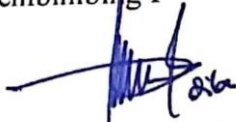
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN BRILINK AGIL JAYA GRESIK

Diajukan oleh:

ALVIN AGIL CANDRA SUGANDA
NIM: 2020020003

Skripsi telah disetujui untuk
diujikan Pada Tanggal
Oleh:

Pembimbing I



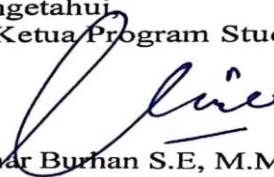
(Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.)
NIDN. 0724058702

Pembimbing II



(Rachmad Ilham, S.Ant,M.PSDM,HC.)
NIDN. 0723079203

Mengetahui
a.n Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan S.E, M.M.)
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
AGEN BRILINK AGIL JAYA GRESIK

Nama Mahasiswa : Alvin Agil Candra Suganda

NIM : 2020020003

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

Rachmad ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.

NIDN. 0723079203

Ketua

Mochamad Syafii, SE., MM.

NIDN. 0729018305

Anggota I

Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.

NIDN. 0724058702

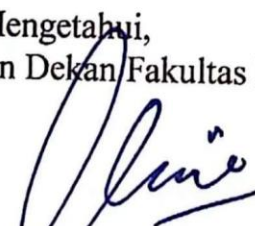
Anggota II

1..... 

2..... 

3..... 

Mengetahui,
a.n Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan S.E. M.M.,
NIDN. 0718058006

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Agen BRllink Agil Jaya Gresik”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Gresik, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi. Saya sebagai peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. sebagai Rektor Universitas Gresik, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas Gresik tercinta ini.
2. Bapak Umar Burhan,SE.,MM. Selaku Dekan dan selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan,SE.,MM. Selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Ibu Adiba Fuad Syamlan, SE., MM. Selaku pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran dengan sangat sabar kepada semua anak bimbingannya termasuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM,HC. Selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama peneliti dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kedua orang tua saya, Terima kasih atas do'a, dorongan moril dan materil selama saya menempuh pendidikan sampai saat ini.

Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT. melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal alamin.
Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gresik, 08-07-2024

Peneliti



Alvin Agil Candra Suganda

NIM. 2020020003

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH AGEN BRILINK AGIL JAYA GRESIK

Alvin Agil Candra Suganda
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Agil Jaya Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah Agen BRILink Agil Jaya Gresik yang melakukan transaksi cek saldo, pembayaran kartu kredit, pembayaran pinjamann, BRIVA dan trasnfer. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*, pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 27. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi ($3,394 > 1,985$), harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar ($4,405 > 1,985$), dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar ($3,589 > 1,985$). Serta hasil penelitian berdasarkan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan dengan nilai sebesar ($37,244 > 2,699$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Nasabah

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION ON
CUSTOMER SATISFACTION OF BRILINK AGIL JAYA GRESIK AGENT***

Alvin Agil Candra Suganda
Manajemen Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, price and location on customer satisfaction of BRILink Agil Jaya Gresik Agents. The sample used in this research was 100 BRILink Agil Jaya Gresik Agent customers who carried out balance check transactions, credit card payments, loan payments, BRIVA and transfers. The sampling technique uses a non-probability sampling method, data collection uses a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is a multiple linear regression analysis method using the SPSS 27 application. The research results based on (t test) show that service quality has a significant effect on satisfaction with a significance value ($3.394 > 1.985$), price has a significant effect on satisfaction with The significance value is ($4.405 > 1.985$), and location has a significant effect on satisfaction with a significance value of ($3.589 > 1.985$). And the results of research based on (F test) show that service quality, price and location jointly influence satisfaction with a value of ($37.244 > 2.699$).

Keywords : Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Secara Teoristis.....	8
1.5.2 Secara Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Harga	13
2.1.4 Lokasi	14
2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22

3.2 Definisi Operasional Variable	22
3.2.1 Variable Independen	23
3.2.2 Variable Dependen	24
3.3 Indikator Variable Penelitian.....	24
3.4 Populasi sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1. Data Primer	29
3.5.2. Data Sekunder.....	30
3.6 Metode Analisis Data	30
3.6.1. Statistik Dekriptif	31
3.6.2. Interval.....	32
3.6.3 Uji Validitas.....	34
3.6.4. Uji Reliabilitas	35
3.6.5. Uji Asumsi Klasik	36
3.6.6. Uji Regresi Linear Berganda	39
3.6.7. Uji Hipotesis	40
3.6.8. Koefisien Determinasi (R-Square)	43
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2 Waktu Penelitian	45
4.3 Hasil Penelitian.....	45
4.3.1 Statistik Deskriptif	45
4.3.2 Deskriptif Karakteristik Responden	46
4.3.3 Interval.....	47
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.4 Uji Instrumen.....	53
4.4.1 Uji Validitas.....	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	55
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	56

4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.4.5 Uji Hipotesis	66
4.4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.4.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	75
5.3.1. Saran Teoritis.....	76
5.3.2 Saran Praktis	76
Daftar Pustaka	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fee Transaction	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Indikator Variable Penelitian	24
Tabel 3. 2 Skala Model Likert	31
Tabel 3. 3 Interval	32
Tabel 3. 4 Data Interpretasi Rata Rata.....	33
Tabel 3. 5 Standar Realibilitas Cronbach's Alphas Cronbach's Alpha	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 2 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	47
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Harga	49
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Lokasi	50
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Kepuasan	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linieritas Harga terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linieritas Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	20
Gambar 3. 1 Rumus Cronbach's Alpha	35
Gambar 3. 2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t.....	42
Gambar 3. 3 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji F.....	43
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	58
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas	58
Gambar 4. 3 Gravic Uji t Kualitas Pelayanan.....	67
Gambar 4. 4 Gravic Uji t Harga	67
Gambar 4. 5 Gravic Uji t Lokasi.....	68
Gambar 4. 6 Gravic Uji F	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	82
Lampiran 2 r Tabel.....	87
Lampiran 3 Tabel Durbin-Watson	90
Lampiran 4 t Tabel.....	92
Lampiran 5 F Tabel.....	93
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 7 hasil spss	104
Lampiran 8 Dokumentasi.....	117
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin	118