

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN
CUSTOMER DI KONTER KIM CELLULAR KECAMATAN
TRUCUK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen

Peminatan

Manajemen Pemasaran



Disusun oleh:

TANTI DWI RAHAYU

NIM 192110038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN
JUNI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN
***CUSTOMER* DI KONTER KIM CELLULAR KECAMATAN**
TRUCUK

Diajukan Oleh :

TANTI DWI RAHAYU

1921100038


Telah Disetujui Pembimbing Untuk Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji

Skripsi Program Studi Fakultas Ekonomi dan Psikologi

Tanggal 19 Juni 2023

Telah disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.
NIK 690 301 250

Pembimbing II



Dr. Hj. Anis Mariukah, S.E., M.M.
NIK 690 994 143

Ketua Prodi Manajemen



H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER* DI KONTER KIM CELLULAR KECAMATAN TRUCUK

Diajukan Oleh :

TANTI DWI RAHAYU

1921100038

Telah Dipertahankan dan Disetujui Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma dan Diterima
untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal...15...Juni...2023

Ketua



H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK 690 098 194

Sekretaris



Sarwono Nursito, S.E., M.Sc.
NIP.197612152005011001

Penguji Utama



Dr. H. Arif Julianto S N, S.E., M.Si.
NIK 690 301 250

Penguji Pendamping



Dr. Hj. Anis Marjubah, S.E., M.M.
NIK 690 994 143

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi



Dr. H. Arif Julianto S N, S.E., M.Si.
NIK 690 301 250

SURAT PERNYATAAN

Nama : Tanti Dwi Rahayu
NIM : 1921100038
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi & Psikologi
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan *Customer* di Konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk” adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh atas skripsi tersebut.

Klaten, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



Tanti Dwi Rahayu

MOTTO

“Kita harus tetap hidup tanpa tanpa menyesali apapun”

(Portgas D. Ace)

”Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

(QS. At-Taubah: 40)

“Tanpa impian kita tidak akan meraih apapun, tanpa cinta kita tidak akan merasakan apapun, dan tanpa Allah kita bukan siapa-siapa”

(Mesut Ozil)

”Hidup di dunia cuma sekali, jadi syukuri apa yang dimiliki dan yang sudah terjadi serta nikmati apa yang sedang dijalani”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga skripsi bisa terselesaikan. Puji syukur dan salam selalu terlimpahkan atas karunia dan rahmat-Nya.
2. Kedua orangtua tercinta, Bapak Pawidi dan Almh. Ibu Rantinem. Saudara kandung saya Kakak Wachid Adi Prasetyo, S.Pd. yang telah mencurahkan kasih sayang, doa, pengorbanan, perhatian, nasihat, serta dukungan kepada saya selama perkuliahan berlangsung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan *Customer* di Konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk" dengan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arif Julianto Sri N, S.E., M.Si._selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi yang telah memberikan motivasi, semangat dan bimbingan serta arahan selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan koreksi pada skripsi ini agar nantinya menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd. selaku rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Bapak Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
5. Bapak Dr. H. Arif Julianto Sri N, S.E., M.Si._selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah dan telah membantu peneliti dalam membuat surat-surat.

7. Owner KIM Cellular Haris Aditya yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman Manajemen 2019 atas semua dukungan, motivasi, saran dan kritiknya.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Klaten, Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

TANTI DWI RAHAYU 1921100038, Fakultas Ekonomi & Psikologi Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten, Skripsi “**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER* DI KONTER KIM CELLULAR KECAMATAN TRUCUK**”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk. Sampel dalam penelitian ini adalah *customer* konter KIM Cellular di kecamatan Trucuk yang berjumlah 60 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji f, dan koefisien determinan (R²) dengan menggunakan alat bantu program SPSS 24.

Harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customer* dalam pembelian di konter KIM Cellular. Hal ini karena jika *customer* mendapatkan harga yang murah maka mereka akan merasa senang dan puas serta akan menjadi pelanggan. Selanjutnya untuk lokasi konter cukup luas dan lokasi konter terletak di pinggir jalan membuat *customer* bisa melihatnya dari segala arah. Kualitas pelayanan *frontliner* sangat penting karena jika *frontliner* melayani dengan sepenuh hati dan ramah akan membuat *customer* merasa nyaman untuk berbelanja dan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan sehingga bisa membuat *customer* tersebut kembali berbelanja lagi sampai menjadi pelanggan setia. Ketika *frontliner* tidak melayani dengan ramah akan membuat *customer* merasa kecewa dan tidak akan kembali berbelanja lagi.

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

ABSTRACT

TANTI DWI RAHAYU 1921100038, Faculty of Economics & Psychology, Management Study Program, University of Widya Dharma Klaten, Thesis "EFFECT OF PRICE, LOCATION, AND QUALITY OF FRONTLINER SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT KIM CELLULAR COUNTERS, TRUCUK DISTRICT".

*The purpose of this study was to examine and determine the effect of price, location, and frontliner service quality on customer satisfaction at the KIM Cellular counter, Trucuk District. The sample in this study were 60 KIM Cellular customer counters in Trucuk district. The sampling method was carried out by probability sampling method. The analysis used in this study includes validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing which includes *t* test, *f* test, and determinant coefficient (*R*²) using the SPSS 24 program tool.*

Price is very influential on customer satisfaction in purchasing at the KIM Cellular counter. This is because if the customer gets a low price then they will feel happy and satisfied and will become a customer. Furthermore, the location of the counter is quite wide and the location of the counter is located on the side of the road so that customers can see it from all directions. The quality of frontliner service is very important because if the frontliners serve wholeheartedly and kindly it will make customers feel comfortable shopping and feel satisfied with the service they get so that they can make these customers return to shop again until they become loyal customers. When the frontliner does not serve in a friendly manner, it will make the customer feel disappointed and will not return to shopping again.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	5
C. Penegasan Judul	5
D. Pembatasan Masalah	6
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Pemasaran.....	9
B. Perilaku Konsumen	10
C. Harga	11
D. Lokasi.....	14
E. Kualitas Pelayanan	15
F. Kepuasan Pelanggan	17
G. Hasil Penelitian Terdahulu	18
H. Rerangka Berfikir.....	21
I. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Teknik Pengumpulan Data.....	23
C. Jenis dan Sumber Data.....	24
D. Populasi dan Sampel	25
E. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26
F. Analisis Data	28
G. Uji Instrumen Penelitian	28
H. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskriptif Data.....	33
1. Karakteristik Responden	33
2. Deskripsi Jawaban Responden Setiap Variabel	37
B. Metode Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas.....	43
C. Teknik Analisis Data.....	44
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
2. Uji Hipotesis.....	46
D. PEMBAHASAN	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. SIMPULAN	54
B. KETERBATASAN PENELITIAN.....	55
C. SARAN	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Berfikir	20
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	30
Gambar 4.1 Harga (H_1), untuk uji t	47
Gambar 4.2 Lokasi (H_2), untuk uji t	48
Gambar 4.3 Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (H_3), untuk uji t	48
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 untuk uji f	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	32
Table 4.2 Karakteristik Tingkat Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	35
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengaruh Harga	36
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengaruh Lokasi.....	37
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Kepuasan <i>Customer</i>	49
Tabel 4.9 Uji Validitas	41
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.12 Uji t	47
Tabel 4.13 Uji F	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinan.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern sekarang ini teknologi semakin maju, dimana apapun serba online yang membutuhkan jaringan internet. Tingkat pertumbuhan pengguna internet juga menunjukkan angka yang sangat mengesankan. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya warung paket data atau konter yang menyediakan koneksi internet. Sebagai contoh pelajar/mahasiswa menggunakan internet untuk kegiatan pembelajaran dalam jaringan serta mencari referensi materi sebagai penunjang pembelajaran, bahkan ada beberapa orang yang tidak bisa hidup tanpa media sosial yang membutuhkan jaringan internet untuk koneksinya atau disebut dengan kata lain adalah ketergantungan. Dengan adanya internet akan memudahkan dalam mengakses apapun, memudahkan mendapatkan informasi dan menyebarkan informasi serta lebih efisien dalam berkomunikasi tanpa adanya batas jarak dan waktu. Awalnya cukup sulit jika ingin berkomunikasi dengan seseorang karena harus pergi ke wartel dan antri. Setelah kemajuan teknologi beberapa perusahaan mengeluarkan kartu perdana, voucher/paket data yang bisa untuk mengakses internet tanpa ada kesulitan. Seiring berjalannya waktu semakin banyak orang yang membuka konter / warung paket data dan persaingannya juga semakin besar. Ada beberapa perusahaan yang membuat produk dengan cara berinovasi mengeluarkan kartu perdana dan paket data. Kemudian perusahaan-perusahaan tersebut mendistribusikan barang-barangnya ke setiap

konter / warung paket data. Beberapa diantara produk paket data yang dijual seperti Indosat Ooredoo, Telkomsel, Smartfren, Tri, Axis dan XL. Ada banyak pilihan yang bisa memberi keluasaan kepada *customer* agar *customer* memiliki rasa kepuasan saat membeli.

Salah satunya konter atau warung paket data yaitu KIM Cellular Kecamatan Trucuk. Konter KIM Cellular ini berdiri sekitar tahun 2019 dan bertempat di Jl. Pedan-Cawas, Temuwangi, Trucuk, Klaten. Di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk ini menyediakan berbagai macam paket data dari setiap provider seperti Indosat Ooredoo, Telkomsel, Tri, Smartfren, Axis dan XL. Adapun paket data tersebut tersedia paket harian, mingguan dan bulanan. Di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk juga tersedia pulsa, bayar tagihan, *top up e-wallet* dan aksesoris *handphone* yang bergaransi. Masing-masing provider berlomba-lomba untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumen dalam hal interaksi pembelian produk mereka. Konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk mengalami penurunan omset yang lumayan sangat banyak, maka dari itu akan ada penelitian apakah ini pengaruh dari harga yang mahal menurut *customer*, atau lokasi yang terlalu ramai jalannya sehingga ada beberapa orang yang susah untuk mengakses lokasi konter tersebut terutama orangtua yang takut dengan jalanan ramai dan padat dan atau pengaruh dari *frontliner* yang kurang ramah dalam melayani *customer* sehingga membuat *customer* tersebut tidak puas belanja di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.

Harga paket data di KIM Cellular Kecamatan Trucuk ada berbagai macam-macam tergantung dengan jenis paket setiap providernya dan jumlah paket datanya. Selain paket data juga tersedia kartu perdana baru dan juga tersedia isi ulang pulsa mulai dari Rp 5.000 sampai dengan Rp 100.000 lebih. Harga memiliki peran terpenting dalam pengambilan keputusan *customer*, sehingga *owner* perlu benar-benar memahami peran tersebut dalam mempengaruhi sikap *customer*. Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi setiap *customer*, tergantung karakteristik *customer*, situasi dan produk. Penyesuaian khusus terhadap harga dapat dilakukan dengan penetapan harga berdasarkan nilai yaitu harga menawarkan kombinasi yang tepat dari total paket data dengan harga yang pantas. Harga berpengaruh dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian produk. Dalam menentukan harga perlu mempertimbangkan harga produk tersebut, karena produk dengan harga murah biasanya lebih diminati dari pada produk dengan harga yang lebih mahal.

Penentuan lokasi merupakan hal yang penting juga, karena semakin strategis lokasi maka semakin memberikan dampak yang baik. Lokasi yang strategis dapat membantu mempermudah pemasaran karena pada umumnya lokasi strategis adalah lokasi yang sering dilalui dan disinggahi banyak orang. Maka, para *customer* akan lebih mudah mengenal sekaligus berkunjung. Menurut Tjiptono (Maulana, 2018), tempat yang dijadikan perusahaan untuk menghasilkan produk (baik barang ataupun jasa) terkait bisnisnya disebut

sebagai lokasi usaha. Berdasarkan Heizer dan Render (2016), besarnya biaya dan pendapatan bergantung dari strategi perusahaan dalam memilih lokasi. Apabila lokasi yang dipilih strategis, maka keuntungan juga dapat lebih maksimal. Ukuran sukses dari Irawan dan Mulyadi (2016) yaitu jika terdapat pencapaian dari sasaran perusahaan. Sasaran tersebut dapat berupa pendapatan meningkat, produktivitas meningkat, citra baik, dan tingginya daya saing.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan customer. Sementara tingkat kepuasan *customer* akan diperoleh jika *customer* mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang di harapkan dan kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan *customer* dalam pembelian sebuah produk.

Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran yang berjudul **Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan *Customer* di Konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.**

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Alasan Subjektif

- a) Belum ada penelitian tentang pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.
- b) Untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.

2. Alasan Objektif

Dalam dunia parkonteran atau penjualan paket data harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran. Pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* tidak bisa diabaikan karena guna mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.

C. Penegasan Judul

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu harus mengetahui maksud arti dari penelitian. Dengan mengetahui konsep penelitian diharapkan tidak terjadi kekeliruan dalam pemecahan masalah. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Harga adalah nilai suatu barang atau produk yang dinyatakan dengan uang.
2. Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan sebuah usaha adalah letak lokasi yang strategis seperti di

perkotaan, dekat dengan pasar atau dekat dengan pemukiman warga sehingga lokasi tersebut mudah dijangkau dan efisien waktu.

3. Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan dan atau kekurangan dalam layanan secara menyeluruh.
4. Kepuasan *customer* adalah perasaan senang dan puas atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja *frontliner* atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

D. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada, penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* yang dipersepsikan terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk. Pembatasan tersebut dikarenakan harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* sangat mempengaruhi kepuasan *customer* di konter KIM Cellular kecamatan Trucuk.

E. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk?
2. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk?

4. Apakah ada pengaruh terhadap harga, lokasi dan kualitas pelayanan *frontliner* secara simultan terhadap kepuasan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap keputusan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.
4. Untuk menganalisis pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan *frontliner* secara simultan terhadap keputusan *customer* di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk.

G. Manfaat Penelitian

Kajian ilmiah ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis dan praktis bagi berbagai pihak yang membaca:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian karya akademik ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan teori keilmuan manajemen pemasaran yang diperoleh dari hasil perkuliahan untuk kemudian diterapkan dalam kehidupan dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

Semoga hasil penelitian karya ilmiah ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat yang membaca hasil karya ilmiah ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan *Customer* di Konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan *customer* pada pembelian di konter KIM Cellular. Hal ini karena jika harga murah maka akan banyak yang berbelanja di konter KIM Cellular Kecamatan Trucuk dan *customer* akan merasa puas dengan harga yang diberikan.
2. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan *customer* pada pembelian di konter KIM Cellular. Hal ini dikarenakan jika lokasi strategis dan terlihat dari berbagai arah serta lokasi yang cukup luas akan mempermudah *customer* dalam mengakses.
3. Kualitas Pelayanan *Frontliner* sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customer* karena dengan pelayanan yang baik dan ramah serta selalu mengedukasi informasi yang belum diketahui *customer* dan membantu apabila *customer* mengalami kendala dalam suatu hal akan membuat *customer* merasa senang sehingga mereka puas berbelanja di konter KIM Cellular.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan usaha dan upaya semaksimal mungkin sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Namun masih dirasakan adanya keterbatasan dan kelemahan yang tidak bisa dihindari, diantaranya yaitu instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, sehingga ada kemungkinan dalam pengisian angket responden kurang bersungguh-sungguh.

C. SARAN

Berdasarkan uraian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan *customer* pada pembelian di konter KIM Cellular, maka owner perlu memperhatikan soal harga produk yang diberikan, jika ada perubahan harus memberitahu kepada *customer*.
2. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan *customer* pada pembelian di konter KIM Cellular, maka jika perlu lokasi diperbesar atau perluas agar saat ramai bisa memuat banyak kendaraan soalnya jalalan depan konter ramai dan padat.
3. Kualitas Pelayanan *Frontliner* sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customer*, dikarenakan kualitas pelayanan *frontliner* sangat berpengaruh maka harus selalu mempertahankan dalam hal kualitas pelayanan dan jika perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik dan lebih ramah lagi terhadap *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarningrum, G. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Klaten: Universitas Widya Dharma.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rincka Cipta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3il.1463>
- Basu, Swastha & Irawan. (2019). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Endah, Rayi. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang: UNDIP.
- Fifyanita, G. & Mustafa, K. (2015). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*. Semarang: UNDIP.
- Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Batam : *Jurnal Elektronik. ejournal.stiegalileo.ac.id*
- Gofur, Abdul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: JRMB.
- Heizer & Render, B. (2017). *Manajemen Operasi Edisi Sebelas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, A. dan Mulyadi, H. (2016). *Pengaruh Keterampilan Wirausaha terhadap Keberhasilan Usaha*. *Journal of Business Management Education (JBME)*. 1(1), 213-223. <http://doi.org/10.17509/jbME.v1i1.2290>
- Kotler, P & Amstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Krisdayanto, dkk. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: JOM.
- Kurniawan, Heri Diyan. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. Yogyakarta: *Jurnal Ekobis Dewantara*.

- Lamb, Charles, W., dkk. (2019). *Principles Of Marketing*. USA: Cengage Learning.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Maulana, Y.S. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Pabrik PT Sung Chang Indonesia Cabang Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah ADBIS (Administrasi Bisnis)*, 2(2), 211-221.
- Permana, J. & Adji, W.H. (2021). Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Pembelian di Khanza Barokah Minimarket. Bandung: *Jurnal Ilmiah JIMEA*.
- Polla, Febriano Clinton. dkk. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Manado: *Jurnal EMBA*.
- Prihanto, Sugi. (2020). *Mengetahui Pentingnya Penetapan Harga Secara Lengkap Bagi Bisnis*. Accurate Online. Diakses Dari <https://accurate.id/marketingmanajemen/mengetahui-pentingnya-penetapan-harga-bagi-bisnis/>, pada 7 Februari 2023, pukul 08.35 WIB.
- Sudarsono, Heri. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember : CV. Pustaka Abadi
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F & Diana, Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi. ISBN 978-623-01-0194-6.