

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. AKAR DAYA MANDIRI
CABANG POLEWALI**

***(THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT. AKAR DAYA MANDIRI
POLEWALI BRANCH)***



**SYAHRUL
C01 18 535**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. AKAR DAYA MANDIRI
CABANG POLEWALI**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**

**SYAHRUL
C01 18 535**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. AKAR DAYA MANDIRI
CABANG POLEWALI**



**SYAHRUL
C01 18 535**

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat

Telah Disetujui pada tanggal 30 Juni 2025
Oleh

Pembimbing I

Dr. Nur Fitriayu Mandasari, S.E., M.Si.
NIDN. 0907084030

Pembimbing II

Erwin, S.E., M.M
NIDN. 0003098909

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen




Erwin, S.E., M.M
NIDN. 0003098909

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. AKAR DAYA MANDIRI
CABANG POLEWALI**

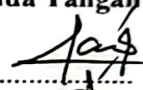
Dipersiapkan dan disusun oleh

**SYAHRUL
C01 18 535**

Telah diuji dan diterima panitia ujian

Pada Tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan lulus

TIM PENGUJI

Nama penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Nur Fitriayu Mandasari, S.E., M.Si.	Ketua	1. 
2. Erwin, S.E., M.M	Sekretaris	2. 
3. Magfirah, S.E., M., Si.	Penguji I	3. 
4. Dr. Hj. Nursyam Anwar, S.E., M.Si.	Penguji II	4. 
5. Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T., S.E., M.M	Penguji III	5. 

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. Nur Fitriayu Mandasari, S.E., M.Si.
NIDN. 0907084030

Pembimbing II



Erwin, S.E., M.M
NIDN. 0003098909

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dra. Enny Radiab, M.AB
NIP: 196703251994032001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syahrul
Nim : C0118535
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. AKAR DAYA MANDIRI CABANG POLEWALI

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskahskripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan dan diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Majene, 13 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Syahrul
C0118535

ABSTRAK

SYAHRUL, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, “dibimbing oleh Nur Fitriayu Mandasari dan Erwin”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Akar Daya Mandiri dengan jumlah sampel 96 pelanggan. Pengambilan sampel *non probability* yakni teknik *sampling* insidental. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner/angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, (2) Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, (3) Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, (4) Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali.

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

ABSTRACT

SYAHRUL, *The Influence of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch, "supervised by Nur Fitriayu Mandasari and Erwin".*

This study aims to determine the Influence of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch. The location of the study was conducted at PT. Akar Daya Mandiri with a sample of 96 customers. Non-probability sampling, namely incidental sampling techniques. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) Service quality affects Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch, (2) Price affects Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch, (3) Location does not affect Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch, (4) Service Quality, Price and Location together affect Customer Satisfaction at PT. Akar Daya Mandiri Polewali Branch.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga sumber daya manusia menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Keberhasilan perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya, perusahaan harus mampu memberdayakan dengan baik semua komponen sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu meningkatkan daya saing. Perusahaan dituntut untuk mengembangkan cara baru agar mempertahankan karyawan pada kinerja yang tinggi serta mengembangkan potensi agar memberikan kontribusi maksimal pada perusahaan.

Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada bisnis. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut pelaku usaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler (dalam Permatasari, 2020) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya

terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Menurut Tjiptono (dalam Garoda, 2021) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan ini dapat menyebabkan pelanggan melakukan pembelian ulang, dan terjalin hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia usaha bisnis. Selain itu, dengan kepuasan yang dirasakan konsumen, maka konsumen dapat merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan yang diperlihatkan oleh konsumen terhadap suatu produk setelah menggunakan atau mengonsumsi produk (majid, 2021).

Definisi lain menurut Kotler dan Keller tahun 2007 yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk ataupun jasa yang dipikirkan atau diharapkan terhadap kinerja yang diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima paling tidak harus sama dengan harapan konsumen atau melebihi konsumen tersebut.

Untuk dapat mempertahankan pelanggannya, pelaku bisnis harus dapat dengan jeli memperhatikan segala bentuk faktor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan, diantaranya seperti kualitas pelayanan, harga, dan lokasi.

Kualitas pelayanan mampu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelaku usaha. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pelaku usaha untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan, dan pelaku usaha dituntut untuk lebih memperhatikan bagaimana cara untuk mempertahankan kesetiaan pelanggannya dengan membuat pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan pelaku usaha.

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan (Adhiyanto, 2012). Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan kepada perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggan.

Didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhtarom, Moh Mukery Warso, dan Leonardo Budi Hasiolan (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SBC Semarang”, dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan SBC Semarang.

Selain itu, harga merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga merupakan faktor yang terpenting dalam sebuah penjualan. Menurut Kotler dan Amstrong (dalam permatasari, 2020) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Guntur Efendi, 2010: 191). Dapat disimpulkan bahwa harga adalah nilai yang harus dikeluarkan untuk dapat memiliki, menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa untuk mendapatkan kepuasan.

Didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Garoda (2021) yang menyatakan bahwa “dimensi kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi secara serentak (simultan) maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran McDonald’s Cijantung”

Pemilihan lokasi usaha suatu perusahaan merupakan salah satu keputusan yang penting bagi perusahaan. Keputusan pemilihan lokasi usaha suatu perusahaan merupakan keputusan untuk jangka panjang perusahaan. Hal ini akan berdampak pada keberlangsungan perusahaan tersebut. Lokasi merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran menurut Kotler dan Armstrong (dalam Bailia *et al.* 2014: 1770).

Memilih lokasi yang mudah dijangkau oleh para calon konsumen serta pelanggan tetap tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat

dilakukan oleh pemilik usaha. Seseorang cenderung memilih rumah makan yang berlokasi dekat dengan aktivitasnya. Dalam memilih lokasi sebaiknya ada fasilitas yang mendukung seperti lahan parkir yang luas, toilet yang bersih dan nyaman, serta faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen.

Didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ubaidillah Al Ahror (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo”, dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Milkmo.

PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali yang beralamatkan di Jln. A. Yani No. 72 B, Polewali, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa (marketing) oleh karenanya fokus utama yang harus diperhatikan yaitu terkait dengan bentuk pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan ditemukan beberapa fenomena seperti banyak pelanggan di PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali yang berlokasi jauh dari kantor hal ini membuat pelanggan terkadang kesulitan untuk mengakses informasi akibat jaringan yang kurang memadai, selain itu masih banyak karyawan yang kurang merespon terkait keluhan-keluhan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang puas terkait dengan pelayanan yang diberikan. Fenomena lain yang muncul yaitu terkadang jaringan Telkomsel

kurang baik dan harganya pun semakin hari semakin meningkat, hal ini mengakibatkan pelanggan berpindah ke operator lain, hal ini juga akan berimbas pada kepuasan pelanggan dan berdampak pada perusahaan itu sendiri.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali?
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali?
3. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali?
4. Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali

2. Untuk mengetahui Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali
3. Untuk mengetahui Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali
4. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali

1.4 Manfaat

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Menambah kemajuan peruntungan logis berarti dapat membentengi Kualitas pelayanan, Harga, lokasi dan kepuasan pelanggan
- b. Pemeriksaan ini dapat digunakan sebagai data atau bahan referensi bagi individu-individu yang terlibat dalam melakukan eksplorasi tambahan di bidang yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Eksplorasi ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai penerapan hipotesis-hipotesis yang telah didapat dan untuk menentukan tingkat kemampuan para ilmuwan dalam menyelidiki suatu masalah.
- b. Bagi kantor atau organisasi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Akar Daya Mandiri untuk dapat menjadi masukan bagi tempat kerja pembanding lainnya, agar dapat dipertimbangkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, artinya hubungan antara variabel terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sejalan atau searah. Semakin baik dan meningkat kualitas pelayanan yang ada pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang polewali maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan begitupula sebaliknya.
2. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, artinya hubungan variabel harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan yang ada di PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali. Kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan oleh PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali sangat terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang didapat oleh pelanggan.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali. Hal ini dikarenakan PT. Akar daya mandiri memiliki sistem yang kebanyakan para pegawai turun langsung kelokasi pelanggan untuk melakukan pelayanan diberbagai titik. Ini

dilakukan sebagai bentuk komitmen PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali untuk memberikan layanan terbaik, mempererat hubungan kepada pelanggan serta mendapatkan masukan langsung dari pelanggan mengenai produk layanan yang mereka gunakan.

4. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali, artinya untuk dapat mempertahankan pelanggan PT. Akar Daya Mandiri harus dapat dengan jeli memperhatikan segala bentuk faktor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan, diantaranya seperti kualitas pelayanan, harga, dan lokasi.

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan yang ada di PT. Akar Daya Mandiri sudah baik namun jika terus menerus ditingkatkan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Harga yang ada di PT. Akar Daya Mandiri sudah baik dan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh para pelanggan, sehingga para pelanggan merasa puas dalam melakukan kegiatan ataupun pembelian.
3. Lokasi yang ada di PT. Akar Daya Mandiri harus lebih diperhatikan lagi demi kenyamanan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara Pada PT. Akar Daya Mandiri Cabang Polewali sudah baik namun akan lebih baik lagi jika dimaksimalkan lagi.
5. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, D. R. (2020) *Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pembelian (studi pada kedai ini kopi)*. Doctoral dissertation, STIE Malangkucecwara.
- Candra, Y., Sari, D. P., Ismail, W. (2019) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Sale Pisang Purwobakti Muaro Bungo. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 1, No 2
- Dewi, O. I. (2018) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Chang Tea Di Surabaya, Vol. 6, No 2
- Erlangga, R., Tampi, J. R., & Kalangi, J. A. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman Kopi Pada Halu Kopinspirasi. *Productivity*, 1(2), 197-202.
- Eka Putri, D. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Kartu Internet 1M3 Ooredoo* (Doctoral dissertation, UIN Alauddin Makassar).
- Firdiyansya, I., (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal elektronik*. Vol 1, no 1
- Garoda, I. S. S., (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Mcdonald's Cijantung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 6, no 6
- Indahsari, L. N., Roni, M. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Jurnal Bisnis Islam dan Perbankan Syariah*. Vol 1, no 1
- Izzudin, A., Muhsin, M (2020) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Vol. 6, No 1
- Majid, A., Fazal, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., Santika, D. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Journal of Economics, Management, and Business Research*. Vol 2, no 1

- Mamahit, P. (2015). Pengaruh *brand image*, brand trust, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil toyota ALL new yaris pada PT. Hasjrat Abadi Manado : *jurnal berkala ilmiah efisiensi*, 15, (5).
- Martono, R. A. P., Iriani, S. S., (2014) Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap minat beli konsumen produk Batik Sendang Duwur Lamongan. *Journal of management*.
- Nurfi'ah, S (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maulana Laundry. Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., Roring, F. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 6, no 4
- Permatasari, D., Wahyuningsih, T. H. (2020) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta. *Journal.stimy*. Vol 1, no 1
- Silalahi, Y. F., Lie, D., Butarbutar, M., Chandra, E., Efendi (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. A&A Copier Pematang Siantar. *Journal of Management Sciences*. Vol 2, no 2.
- Seran, R. A., Fanggidae, R. P. C., Amtiran P. Y., Suryaputra, F. A. G. (2022) Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Arthur Kupang.
- Susilowati, R. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Bakso Gajah Mungkur Mas Bejo Wonogiri Jakarta. *Jurnal ilmiah multi disiplin*. Vol 1, no 4
- Sugiyono, Prof., (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta cv
- Sofyan, C., Sepang, J. L., Loindong S. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Up Café Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 7, No 3
- Zulqoidah, S. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lovely Laundry Di Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*. Vol, 2, no 4.