

ABSTRAK

Arif Andri Panjaitan, NIM. 7193210004. Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PUD Potong Hewan Kota Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PUD Potong Hewan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa pada PUD Potong Hewan Kota Medan dari 1 agustus 2023 sampai 31 oktober 2023 yang di dapat dari data pelanggan yaitu sebanyak 164 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS 29.0 *for windows*. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial terdapat pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PUD Potong Hewan Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

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

ABSTRACT

Arif Andri Panjaitan, NIM. 7193210004. The Influence of Price, Location and Service Quality on Customer Satisfaction at PUD Slaughterhouses in Medan City.

This research aims to determine the influence of price, location and service quality on customer satisfaction at PUD slaughterhouses in Medan City. This research uses a quantitative method with a sampling technique using the Slovin formula. The population in this study were all customers who used services at the Medan City Animal Slaughter PUD from 1 August 2023 to 31 October 2023 which was obtained from customer data, namely 164 people. The data collection techniques used were observation and questionnaires. The data analysis technique used is a multiple linear regression model and hypothesis testing using the t test, F test and coefficient of determination. Previously the data had been tested using validity tests, reliability tests and classical assumption tests. Data processing uses the SPSS 29.0 for Windows program. Based on partial hypothesis testing, there is an influence of Price, Location and Service Quality on Customer Satisfaction at PUD Slaughterhouses in Medan City. Based on the research results, it shows that the variables Price, Location and Service Quality simultaneously influence Customer Satisfaction.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction

THE
Character Building
UNIVERSITY