

ABSTRAK

Iis Siti Syaja'ah (1158020135) : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada pelanggan AHASS di Kota Bandung)”.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya masalah yang terdapat pada kepuasan pelanggan yang jumlah pelanggannya cenderung menurun di tahun 2018. Diduga karena adanya beberapa faktor yang ada pada kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi adanya penurunan dari jumlah pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan lokasi. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi berganda, uji regresi linier berganda. Pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi menggunakan *software IBM Statistics SPSS Versi 25*.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat pengaruh yang diberikan cukup tinggi yaitu sebesar 47,4% sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan