

**PENGARUH LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MARCOPOLO WATERPARK
SERPONG**

**(Survei Pada Pengunjung Wahana Marcopolo Waterpark
Adventure Serpong)**

ADHISTY PRACTICA

8215078076



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

**THE INFLUENCE OF LOCATION AND PRICE PERCEPTION
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION (Survey on Visitors At
Marcopolo Waterpark Adventure Serpong)**

Adhisty Prastica

8215078076



**S1 STUDY PROGRAM MANAGEMENT
CONCENTRATION OF MARKETING
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Adhistry Prastica, 2015; Pengaruh Lokasi dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah : 1) Menguji secara empiris pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Marcopolo Waterpark Serpong 2) Menguji secara empiris pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Marcopolo Waterpark Serpong. Menguji secara empiris pengaruh lokasi dan persepsi harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Marcopolo Waterpark Serpong.

Unit Analisis adalah member Marcopolo Waterpark Serpong. Unit Observasi adalah 150 responden. Rancangan penelitian penelitian kuantitatif, pendekatan kausal dan deskriptif, Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 6.792 + 0.290 X_1 + 0.451 X_2$. Analisa data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Lokasi terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif. 2) Persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif 3) Lokasi dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif

Kata Kunci : Lokasi, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Adhistry Prastica, 2015; Influence of location and price perception on Customer Satisfaction

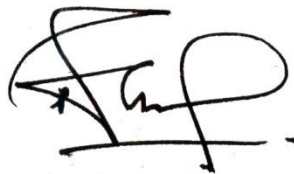
The broad objective of this research are: 1) Testing empirically the effect of the location of the customer satisfaction Marcopolo Waterpark Serpong 2) Testing empirically the effect of price perception towards customer satisfaction Marcopolo Waterpark Serpong. Empirically examine the influence of the location and price perception together to customer satisfaction Marcopolo Waterpark Serpong.

Analysis Unit is a member of the Marcopolo Waterpark Serpong. Observation Unit is 150 respondents. Quantitative research using study design, causal and descriptive approach, research was conducted by using purposive sampling method. Based on the research results obtained by multiple linear regression equation $Y = 6792 + 0290 X_1 + 0451 X_2$. The data were analyzed using SPSS software. The results showed: 1) The location of the customer satisfaction and a positive significant effect. 2) price perception to customer satisfaction and a positive significant effect 3) The location and price perception towards customer satisfaction significantly and positively influence.

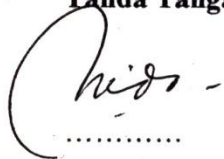
Keywords: Location, Price Perception, Customer Satisfaction, Marcopolo Waterpark Serpong.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Hamidah, SE., M.Si.</u> NIP. 195603211986032001	Ketua		3/ Maret / 2015
2. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP. 195702211985032002	Sekretaris		3/ Maret / 2015
3. <u>Dr. Mohamad Rizan SE., MM.</u> NIP. 197206272006041001	Penguji Ahli		3/ Maret / 2015
4. <u>Setyo Ferry Wibowo SE., M.Si.</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		3/ Maret / 2015
5. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad , S.Si., M.Si.</u> NIP. 197205062006041002	Pembimbing II		3/ Maret / 2015

Tanggal Lulus: 27 Februari 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2015

Yang membuat pernyataan



No.Reg: 8215078076

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pengunjung Marcopolo Waterpark Adventure Serpong)”. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Manajemen.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada bapak Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si dan bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan banyak ilmu, bimbingan, masukan, saran serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dra. Hamidah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
2. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM sebagai dosen uji ahli instrumen dalam penelitian ini.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si sebagai sekretaris sidang.
4. Bapak Arif Susanto selaku Manajer Marcopolo Water Adventure Serpong, yang telah memberi kesempatan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
5. Kepada semua sahabat S1 Manajemen 2007 atas segala dukungan, doa dan motivasinya untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah membalas semua kebaikan dan keikhlasan semuanya dalam membantu.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pendidikan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang membangun dari semua pihak demi perbaikan skripsi ini di masa mendatang.

Jakarta, Februari 2015

Penulis