



- HOME
- ABOUT
- LOGIN
- REGISTER
- SEARCH
- CURRENT
- ARCHIVES
- ANNOUNCEMENTS
- CONTACT

Home > Vol 6, No 4 (2021) > Yien

Pengaruh kualitas layanan dan lokasi serta harga terhadap kepuasan pelanggan

Jo Che Yien, Alexander Sampeliling, Zainal Abidin

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Serta Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kantor Pusat Bengkel Planet Ban Samarinda, Penelitian ini bersifat kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner Analisis data menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Harga memiliki hubungan yang positif dan insignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Lokasi memiliki hubungan yang positif dan insignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Keywords

Kualitas layanan; harga; lokasi; kepuasan pelanggan

References

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2015. Marketing Managemet 15e. Pearson:USA.

Budhiasa, Sudjana. (2016). Analisis Statistik Multivariate Dengan Aplikasi SEM PLS Smartpls 3.2.6. Denpasar: Udayana University Press.

Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.

<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIMM/article/view/10348>

PROFIL

- Panduan Upload Jurnal
- Journal Template**
- Surat Permohonan Publikasi
- Surat Pernyataan Keaslian
- Submission Guideline
- Other Journals

USER

Username

Password

Remember me

Login



Hair, Joseph F. Jr., Barry J. Babin, William C. Black, and Rolph E. Anderson. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.

Hussein, Ananda Sabil. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) Dengan SmartPLS 3.0*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Kartikasari, D. 2013. "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan PeKpelian (Penelitian Pada MaLsiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2012/2013 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Yang Mengonsumsi Produk Mie Instan Merek Indomie)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 3 (2): 74110.

Lovenia, Christiana Okky Augusta. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis UNDIP.

DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jimm.v6i4.10348>

Refbacks

- There are currently no refbacks.

Copyright (c) 2021 Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)



CURRENT ISSUE

ATOM	1.0
RSS	2.0
RSS	1.0

KEYWORDS

Harga Kepemimpinan Keputusan Pembelian Kompensasi budaya organisasi disiplin kerja harga kepuasan kerja kepuasan pelanggan keputusan pembelian kinerja kinerja karyawan kinerja perusahaan komitmen organisasi kualitas produk lingkungan kerja motivasi nilai perusahaan pertumbuhan penjualan profitabilitas ukuran perusahaan

ARTICLE TOOLS

- Print this article
- Indexing metadata
- How to cite item
- Email this article (Login required)
- Email the author (Login required)

ABOUT THE AUTHORS

Jo Che Yien
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman
Indonesia

.....
Alexander Sampeliling
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman
Indonesia
.....

Zainal Abidin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman
Indonesia