



## Strategic: Journal of Management Sciences

journal homepage:  
<http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic>

E-ISSN 2798-0049



### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. A&A Copier Pematang Siantar

Yas F. Silalahi<sup>1</sup>, Darwin Lie<sup>2\*</sup>, Marisi Butarbutar<sup>3</sup>, Erbin Chandra<sup>4</sup>, Efendi<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, Indonesia

Penulis Korespondensi. Darwin Lie  
e-mail: [darwin@stiesultanagung.ac.id](mailto:darwin@stiesultanagung.ac.id)

e-mail: [andregant164@gmail.com](mailto:andregant164@gmail.com)<sup>1</sup>  
[darwin@stiesultanagung.ac.id](mailto:darwin@stiesultanagung.ac.id)<sup>2</sup>  
[marisibutarbutar@stiesultanagung.ac.id](mailto:marisibutarbutar@stiesultanagung.ac.id)<sup>3</sup>  
[erbinchandra@stiesultanagung.ac.id](mailto:erbinchandra@stiesultanagung.ac.id)<sup>4</sup>  
[efendi@stiesultanagung.ac.id](mailto:efendi@stiesultanagung.ac.id)<sup>5</sup>

#### ARTIKEL INFO

#### A B S T R A K

##### Artikel History:

Menerima: 14 Desember 2022  
Revisi: 15 Desember 2022  
Diterima: 15 Desember 2022  
Tersedia Online: 15 Desember 2022

##### Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

**Objektif.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV A&A Copier Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

**Metode Riset.** Populasi pada penelitian ini yakni pelanggan pada CV A&A Copier Pematangsiantar yang berjumlah 40 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik analisis data terdiri dari uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.

**Hasil.** Hasil penelitian ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi sudah baik, serta pelanggan sudah puas. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan.

**Kesimpulan.** Hasil uji hipotesis menyatakan H<sub>0</sub> ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial.

#### A B S T R A C T

##### Artikel History:

Received: 14 December 2022  
Revision: 15 December 2022  
Accepted: 15 December 2022  
Available: 15 December 2022

##### Keywords:

Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction

**Objective.** The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, and location on customer satisfaction at CV A&A Copier Pematangsiantar either simultaneously or partially.

**Research Methods.** The population in this study are customers at CV A&A Copier Pematangsiantar, totaling 40 people. The types of data used in this research are qualitative data and quantitative data. Data analysis techniques consist of normality test, qualitative descriptive analysis and quantitative descriptive analysis.

**Results.** The results of this study can be concluded that service quality, price, and location are good, and customers are satisfied. There is a positive influence between service quality, price and location on customer satisfaction either simultaneously or partially. There is a strong relationship between service quality, price and location with customer satisfaction.

**Conclusion.** The results of the hypothesis test stated that H<sub>0</sub> was rejected, meaning that there was a positive and significant influence between service quality, price and location on customer satisfaction either simultaneously or partially.

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Kepuasan pelanggan yakni kunci keberhasilan perusahaan dalam memperoleh pembeli atau kepuasan pelanggan yang bernilai baik. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang maksimal maka akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan yakni harga karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan dihasilkan perusahaan dari penjualan produk, baik berupa barang maupun jasa. Faktor lain penentu kepuasan pelanggan ialah lokasi, lokasi yang strategis juga yakni faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Oleh karena itu, persaingan bisnis ini juga dialami oleh CV A&A Copier Pematangsiantar yang beralamat di Jalan Sangnawaluh No.5C, kelurahan Siopat Suhu, kecamatan Siantar Timur, kota Pematangsiantar. CV A&A Copier Pematangsiantar yakni perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha percetakan dan fotocopy serta menjual berbagai alat tulis kantor. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan produk dan jasa yang pantas. Menurut hasil wawancara dengan pelanggan, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan masih belum optimal. Hal ini terlihat pada aspek kualitas produk, dimana ada 5 (lima) pelanggan merasakan kurang puas pada kualitas produk yang diberikan, karena fotocopy yang dihasilkan masih kurang bersih dan tinta kurang hitam. Sedangkan pada aspek kemudahan belum optimal dimana CV A&A Copier tidak memberikan kemudahan dalam akses pelayanan terhadap pelanggan yang ingin melakukan pemesanan secara online maupun sistem delivery bagi pelanggan yang tidak sempat ke lokasi.

Menurut hasil wawancara dengan pelanggan CV A&A Copier Pematangsiantar, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal. Hal ini terlihat pada aspek kehandalan. dimana karyawan belum mampu memberikan pelayanan dengan cepat seperti kurang cekatannya karyawan dalam menyelesaikan pesanan pelanggan dengan cepat dan tepat. Aspek bukti fisik yaitu kurangnya beberapa peralatan penunjang operasional seperti printer khusus foto dan mesin fotocopy warna yang dapat memudahkan pelanggan dalam mencetak atau fotocopy. Selain kualitas pelayanan, harga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian (Sintya et al., 2018) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus mampu memberikan harga yang tepat sesuai dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Adapun aspek harga meliputi keterjangkauan harga, diskon atau potongan dan cara pembayaran.

Menurut hasil wawancara dengan pelanggan CV A&A Copier Pematangsiantar dapat diketahui bahwa harga masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek diskon, dimana pelanggan tidak mendapatkan diskon atau potongan harga walaupun sudah melakukan fotocopy ataupun mengeprint file dalam jumlah yang banyak. Pada aspek cara pembayaran, CV A&A Copier Pematangsiantar hanya melayani pembayaran secara tunai dan manual, sehingga pelanggan kurang nyaman apabila uang yang dibawa tidak mencukupi untuk membayar pesanan/barang. Selain harga, lokasi juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Setiawan and Sudrajat, 2019), yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun aspek lokasi meliputi akses lokasi, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan, persaingan dan peraturan pemerintah.

Menurut hasil wawancara dengan pelanggan CV A&A Copier Pematangsiantar dapat diketahui bahwa lokasi belum optimal. Hal ini terlihat pada aspek tempat parkir dimana tempat parkir yang disediakan kurang memadai sehingga memakai trotoar pejalan kaki untuk parkir kendaraan. Sedangkan pada aspek persaingan kompetensi dimana di sekitaran lokasi usaha terdapat beberapa pesaing sejenis seperti boston dan cerah fotocopy mengakibatkan pelanggan memilih untuk memakai jasa dari usaha pesaing sehingga omset yang didapat menjadi berkurang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV A&A Copier Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

## 2. STUDI LITERATUR

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Kotler *and* Armstrong, 2012). Kualitas pelayanan yakni sebuah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menentukan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

### **Harga**

Menurut (Tjiptono, 2012), harga yakni satu-satunya bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga juga yakni unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat.

### **Lokasi**

Menurut (Kotler *and* Armstrong, 2012), mengatakan lokasi yakni berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Kotler *and* Keller, 2012), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yakni suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian (Panjaitan *and* Yuliati, 2016), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan harus terus menjaga kualitas produk dan pelayanannya, memberikan pelayanan yang baik, ramah dan memberikan perhatian dan respon dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga akan terjalin hubungan yang baik. Menurut pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya karyawan harus mampu meningkatkan kualitas pelayan agar pelanggan merasa puas dan apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan harapan yang diinginkan, sehingga menciptakan daya tarik antara pelanggan dengan perusahaan.

### **Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan**

Selain kualitas pelayanan, harga juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara cepat agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa. Harga yakni salah satu hal yang paling mendasar dalam menentukan kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sintya *et al.*, 2018) dengan hasil penelitian bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya harga yang relatif lebih murah dan produk yang berkualitas serta cara pembayaran yang mudah akan membuat konsumen merasa puas.

### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan**

Selain kualitas pelayanan dan harga, lokasi juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian (Setiawan *and* Sudrajat, 2019), bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi yang baik menjamin akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar pelanggan dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian pelanggan, selain itu respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi. Dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang maksimal maka akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan yakni harga karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan dihasilkan perusahaan dari penjualan produk, baik berupa barang maupun jasa. Faktor lain penentu kepuasan konsumen ialah lokasi, lokasi yang strategis juga yakni faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Kepuasan pelanggan dapat dihasilkan dengan meningkatkan aspek dalam kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Pelanggan yang merasakan kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, serta lokasi yang strategis dan mudah dijangkau maka akan memperoleh kepuasan

yang tinggi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peranan kualitas pelayanan yang baik, lokasi yang strategis, dan harga yang terjangkau akan mempengaruhi proses kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian dari (Firdiyansyah, 2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. METODE RISET

Riset memakai desain penelitian Penelitian Kepustakaan serta Penelitian Langsung. Di riset tersebut, yang jadi objek penelitian pelanggan CV A&A Copier Pematangsiantar. Tempat penelitian ini yakni CV A&A Copier Pematangsiantar, yang beralamat di Jalan Sangnawaluh No.5C, kelurahan Siopat Suhu, kecamatan Siantar Timur, kota Pematangsiantar. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni pelanggan pada CV A&A Copier dengan jumlah populasi 40 orang yang datang untuk membeli produk dan fotocopy pada bulan September 2021. Jenis data di penelitian ini yakni kualitatif serta kuantitatif serta sumber data yang dipakai yakni data primer serta sekunder. Data riset dihasilkan lewat wawancara, dokumentasi serta menyebarkan kuesioner. Uji instrumen penelitian memakai uji validitas serta reliabilitas serta teknik analisis data memakai uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif serta kuantitatif.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Deskriptif Kualitatif

#### Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden

Tabel 1

Nilai Interval	Kategori	
	Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Lokasi (X3)	Kepuasan Pelanggan (Y)
4,21-5,00	Sangat Baik	Sangat Puas
3,41-4,20	Baik	Puas
2,61-3,40	Cukup Baik	Cukup Puas
1,81-2,60	Tidak Baik	Tidak Puas
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas

Sumber: Hasil pengolahan data (2021)

#### Gambaran Kualitas Pelayanan

Pada aspek kehandalan dengan parameter penyelesaian pesanan bernilai rata-rata 3,67 berada pada tolak ukur baik. Hal ini terjadi karena karyawan dapat menyelesaikan pesanan yang diberikan pelanggan dengan baik. Parameter kecepatan memberikan layanan bernilai rata-rata 3,40 berada pada tolak ukur cukup baik. Perihal ini disebabkan karena dimana karyawan belum mampu memberikan pelayanan dengan cepat seperti kurang cekatannya karyawan dalam menyelesaikan pesanan pelanggan dengan cepat dan tepat. Parameter kesesuaian pesanan bernilai rata-rata 3,25 pada tolak ukur cukup baik. Perihal ini dikarenakan masih ada karyawan yang kurang teliti dalam menyelesaikan pesanan faktor penyebabnya ialah beberapa karyawan baru yang kurang memiliki pengalaman kerja pada bidang per fotocopyan sehingga karyawan belum mampu menyelesaikan sesuai dengan pesanan pelanggan.

Pada aspek jaminan dengan parameter kepercayaan pelanggan bernilai rata-rata 3,87 pada kriteria jawaban baik. Perihal ini dikarenakan pelanggan sudah memberikan kepercayaan kepada karyawan yang bekerja pada CV. A&A Copier Pematangsiantar. Parameter sikap karyawan terhadap pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria jawaban baik. Perihal ini dapat dilihat bahwa karyawan selalu bersikap ramah terhadap pelanggan yang datang, dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan. Parameter jaminan yang diberikan kepada pelanggan bernilai rata-rata 3,67 pada tolak ukur baik. Perihal ini karena karyawan memberikan jaminan seperti memperbaiki ulang apabila ada kesalahan pada pesanan pelanggan. Pada aspek bukti fisik dengan parameter fasilitas ruangan berada pada taraf rata-rata 3,37 dengan kriteria jawaban cukup baik. Dikarenakan kurangnya beberapa peralatan penunjang operasional seperti printer khusus foto dan mesin fotocopy warna yang dapat memudahkan pelanggan dalam mencetak atau *fotocopy*. Parameter perlengkapan dan material operasional berada pada nilai rata-rata 3,65 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini dapat dilihat dari kelengkapan perlengkapan di CV. A&A Copier sudah baik dan dapat membantu dalam operasional

CV. A&A Copier tersebut. Parameter penampilan karyawan berada pada nilai rata-rata 3,62 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini dapat dibuktikan dari penampilan setiap karyawan yang bekerja pada CV. A&A Copier sudah rapi dan juga bersih.

Pada aspek empati dengan parameter kemudahan dalam berkomunikasi berada pada nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria jawaban baik. Dikarenakan pelanggan dapat berkomunikasi dengan baik kepada karyawan saat melakukan pemesanan dan juga ketika melakukan transaksi pembayaran. Parameter perhatian dalam melayani pelanggan berada pada rata-rata 3,85 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pelanggan merasa nyaman saat melakukan pemesanan karena karyawan sangat paham akan maksud dari pelanggannya. Parameter pemahaman atas kebutuhan pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,80 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini dapat dilihat bahwa karyawan sangat memahami atas kebutuhan pelanggan.

Pada aspek daya tanggap dengan parameter kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban baik. Dikarenakan karyawan sangat memahami permintaan pelanggannya dan juga karyawan tidak sungkan untuk memberikan masukan-masukan agar pesanan tersebut menjadi lebih baik. Parameter kemampuan karyawan menangani keluhan pelanggan berada pada taraf rata-rata 3,72 dengan kriteria baik. Dikarenakan karyawan dapat menangani keluhan-keluhan pelanggan dengan baik tetapi dalam penanganan yang belum maksimal. Parameter ketanggapan dalam melayani pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,75 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap karyawan sangat tanggap dalam melayani pelanggannya dan memberikan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar berada pada taraf rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek jaminan dengan parameter kepercayaan pelanggan dengan rata-rata 3,87 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai terendah pada aspek kehandalan dengan parameter kesesuaian pesanan berada pada taraf rata-rata 3,25 dengan kriteria jawaban cukup baik.

### Gambaran Harga

Pada aspek keterjangkauan harga parameter harga sesuai dengan kualitas produk bernilai rata-rata 3,50 bertolak ukur baik. Terlihat dengan barang-barang yang dijual di toko ini sesuai dengan kualitas barang tersebut. Parameter harga sesuai dengan harga pasaran bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan harga yang diberikan cenderung memiliki kesamaan di berbagai produk dengan harga yang ditentukan oleh pesaing. Parameter harga terjangkau bernilai rata-rata 3,52 bertolak ukur baik, terlihat harga yang diberikan oleh toko ini sangatlah dapat dijangkau oleh pelanggan disemua kalangan.

Untuk aspek diskon/potongan harga parameter potongan harga yang diberikan untuk pelanggan bernilai rata-rata 3,27 bertolak ukur cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan usaha ini belum mampu memberikan potongan harga kepada pelanggannya. Dengan parameter pemberian potongan harga bagi pelanggan yang sudah lama berlangganan bernilai rata-rata 3,55 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pelanggan lama CV. A&A Copier mendapatkan diskon ataupun potongan harga seperti fotocopy dengan biaya Rp.500,- perlembar menjadi Rp.400,- perlembar. Dengan potongan harga setiap pembelian dalam jumlah banyak bernilai rata-rata 3,32 bertolak ukur cukup baik. Terlihat dengan pelanggan tidak mendapatkan diskon atau potongan harga walaupun sudah melakukan *fotocopy* ataupun mengeprint file dalam jumlah yang banyak.

Pada aspek cara pembayaran dengan parameter fasilitas pembayaran *e-money* bernilai rata-rata 3,35 bertolak ukur cukup baik. Dikarenakan usaha ini hanya melayani pembayaran secara tunai dan manual, sehingga pelanggan kurang nyaman apabila uang yang dibawa tidak mencukupi untuk membayar pesanan/barang. Parameter Pembayaran secara langsung bernilai rata-rata 3,47 bertolak ukur baik. Hal ini dapat ditunjukkan karena usaha ini hanya menggunakan pembayaran secara manual, sehingga sangat memudahkan pelanggan dalam hal pembayaran. Parameter keamanan transaksi bernilai rata-rata 3,47 bertolak ukur baik. Dikarenakan pelanggan dapat melihat secara langsung proses pembayaran dan juga pengembalian dan dapat langsung mengetahui apabila terjadi kesalahan dalam proses pengembalian uang tersebut.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa harga pada CV. A&A Copier Pematangsiantar berada pada taraf rata-rata 3,45 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek keterjangkauan harga dengan harga terjangkau dengan rata-rata 3,87 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai

terendah pada aspek diskon / potongan harga dengan parameter potongan harga yang diberikan kepada pelanggan berada pada taraf rata-rata 3,27 dengan kriteria jawaban cukup baik.

### **Gambaran Lokasi**

Pada aspek akses parameter lokasi yang strategis bernilai rata-rata 3,72 bertolak ukur baik. Terlihat dengan letak lokasi usaha ini berada tidak jauh dari pemukiman masyarakat. Parameter lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat bernilai rata-rata 3,50 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pelanggan dapat dengan mudah untuk menuju ke CV. A&A Copier dan juga tidak memerlukan waktu yang lama. Parameter adanya sarana transportasi menuju lokasi toko bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik, terlihat dengan transportasi umum menuju lokasi mudah di temui.

Untuk aspek visibilitas parameter lokasi dapat terlihat dengan jelas bernilai rata-rata 3,60 bertolak ukur baik. Dikarenakan bahwa posisi berdirinya bangunan tempat usaha tersebut dapat dilihat dengan mudah. Dengan parameter lokasi dekat dengan jalan raya bernilai rata-rata 3,542 bertolak ukur baik. Hal ini dapat dilihat bahwa posisi lokasi tepat berada di area jalan raya. Dengan parameter lokasi memiliki lingkungan yang ramai bernilai rata-rata 3,60 bertolak ukur baik. Terlihat dengan lokasi CV. A&A Copier berada berdekatan dengan usaha-usaha lainnya, sehingga tempat tersebut dapat menjadi salah satu tempat untuk memfotocopy dan juga mencetak file untuk pelanggan yang membutuhkan.

Untuk aspek lalu lintas parameter kondisi kemacetan lalu lintas disekitar lokasi toko bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Dikarenakan lokasi di sekitar toko sangat minim dengan adanya kemacetan walaupun di lokasi termasuk menjadi lokasi yang padat akan kendaraan, namun kendaraan yang ada sangatlah teratur. Dengan parameter kondisi jalan menuju lokasi bernilai rata-rata 3,65 bertolak ukur baik. Hal ini dapat dilihat bahwa kondisi sekitar lokasi sudah memadai dan jalan aspal menuju ke lokasi juga tidak terdapat kerusakan yang sangat parah. Dengan parameter keamanan lalu lintas disekitar toko bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan keamanan lalu lintas di sekitar lokasi CV. A&A Copier sudah sangat bagus.

Untuk aspek tempat parkir parameter tempat parkir yang memadai bernilai rata-rata 3,30 bertolak ukur cukup baik. Dikarenakan tempat parkir yang disediakan kurang memadai sehingga memakai trotoar pejalan kaki untuk parkir kendaraan. Dengan parameter jaminan keamanan kendaraan bernilai rata-rata 3,67 bertolak ukur baik. Terlihat dengan adanya CCTV yang disediakan oleh CV. A&A Copier sehingga setiap pergerakan di area parkir bisa aman terkendali. Dengan parameter tempat parkir yang luas bernilai rata-rata 3,65 bertolak ukur baik. Terlihat dengan kondisi tempat parkir yang cukup luas, sehingga pelanggan dapat memarkirkan kendaraannya tepat di lokasi toko.

Untuk aspek ekspansi parameter tempat perluasan usaha bernilai rata-rata 3,62 bertolak ukur baik. Dikarenakan kondisi tempat usaha sangat memungkinkan apabila di kemudian hari melakukan perluasan usaha. Dengan parameter luas area lokasi bernilai rata-rata 3,50 bertolak ukur baik. Terlihat dengan area lokasi yang dimiliki oleh CV. A&A Copier cukup luas. Dengan parameter tempat yang luas untuk kenyamanan pembeli bernilai rata-rata 3,70 bertolak ukur baik. Terlihat dengan CV. A&A Copier masih memiliki tempat yang luas sehingga ketika pembeli yang datang ramai tidak harus berdesak-desakan.

Untuk aspek lingkungan parameter kebersihan sekitar lokasi bernilai rata-rata 3,70 bertolak ukur baik. Dikarenakan CV. A&A Copier Pematangsiantar sangat memperhatikan kebersihan di dalam maupun di luar toko. Dengan parameter keamanan sekitar lokasi bernilai rata-rata 3,65 bertolak ukur baik. Terlihat dengan CV. A&A Copier Pematangsiantar telah menyediakan CCTV di bagian dalam dan juga luar toko, agar semakin meningkatkan keamanan di sekitar toko. Dengan parameter kenyamanan dalam membeli di toko bernilai rata-rata 3,75 bertolak ukur baik. Terlihat dengan karyawan pada CV. A&A Copier lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan ketika sedang membeli di CV. A&A Copier.

Untuk aspek persaingan parameter lokasi pesaing sejenis bernilai rata-rata 3,60 bertolak ukur baik. Dikarenakan lokasi CV. A&A Copier dengan pesaing tidak saling berdekatan, sehingga pelanggan lebih mudah untuk menemui toko CV. A&A Copier dari pada toko pesaing. Dengan parameter jarak dengan lokasi pesaing lainnya bernilai rata-rata 3,37 bertolak ukur cukup baik. Terlihat dengan lokasi yang dimiliki oleh CV. A&A Copier memiliki jarak yang cukup dekat berkisar sekitar 100 meter dengan pesaingnya. Dengan parameter jumlah toko pesaing bernilai rata-rata 3,32 bertolak

ukur cukup baik. Terlihat dengan disekitaran lokasi usaha terdapat beberapa pesaing sejenis seperti boston dan cerah fotocopy.

Untuk aspek peraturan pemerintah parameter lokasi toko tidak dekat dari tempat ibadah bernilai rata-rata 3,77 bertolak ukur baik. Dikarenakan letak lokasi CV. A&A Copier tidak berdekatan dengan tempat ibadah. Dengan parameter izin usaha bernilai rata-rata 3,65 bertolak ukur baik. Terlihat dengan CV. A&A Copier sudah memiliki surat izin usaha yang resmi sejak pertama kali di toko dibuka. Dengan parameter kewajiban membayar pajak bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pemilik CV. A&A Copier Pematangsiantar selalu taat untuk membayar pajak setiap tahunnya.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa lokasi pada CV. A&A Copier Pematangsiantar berada pada taraf rata-rata 3,58 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek peraturan pemerintah parameter lokasi toko tidak dekat dari tempat ibadah bernilai rata-rata 3,77 bertolak ukur baik. Untuk nilai terendah pada aspek tempat parkir parameter tempat parkir yang memadai bernilai rata-rata 3,30 bertolak ukur cukup baik.

### **Gambaran Kepuasan Pelanggan**

Pada aspek faktor emosi parameter Citra bernilai rata-rata 3,87 bertolak ukur baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelanggan sudah sangat percaya kepada CV. A&A Copier karena karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dan juga apabila terjadi kesalahan karyawan juga tidak sungkan untuk meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi, sehingga pelanggan nyaman dan selalu percaya kepada karyawan CV. A&A Copier. Dengan parameter kebanggaan bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pelanggan sangat puas ataupun bangga dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan CV. A&A Copier. Dengan parameter rasa percaya diri bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pelanggan CV A&A Copier Pematangsiantar bisa melakukan print file nya sendiri agar lebih memudahkan pelanggan itu sendiri. Dan apabila ada yang tidak di pahami oleh pelangga, pelanggan tersebut juga dapat menanyakan langsung kepada karyawan yang bertugas.

Pada aspek kemudahan dengan parameter biaya pengiriman barang pelanggan bernilai rata-rata 3,75 bertolak ukur baik. Dikarenakan biaya pengiriman barang yang dikenakan oleh CV A&A Copier Pematangsiantar sesuai dengan tarif biaya pengiriman pada umumnya. Parameter biaya parkir kendaraan bernilai rata-rata 3,62 bertolak ukur baik. Hal ini dapat ditunjukkan karena CV. A&A Copier tidak membebani pelanggan ataupun tidak memungut biaya untuk biaya parkir, namun walaupun demikian keamanan tetaplah menjadi nomor satu di CV. A&A Copier Pematangsiantar. Parameter kemudahan melakukan pemesanan via telepon/online bernilai rata-rata 3,40 bertolak ukur cukup baik. Dikarenakan CV A&A Copier tidak memberikan kemudahan dalam akses pelayanan terhadap pelanggan yang ingin memesan jasa print secara online maupun sistem delivery bagi pelanggan yang tidak sempat ke lokasi CV A&A Copier.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar berada pada taraf rata-rata 3,60 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek kualitas produk dengan parameter keistimewahan produk dengan rata-rata 3,87 dengan kriteria jawaban baik dan juga pada aspek faktor emosi dengan parameter citra dengan rata-rata 3,87 dengan kriteria jawaban baik. Untuk nilai terendah pada aspek kualitas produk dengan parameter kesesuaian produk dengan keinginan pelanggan berada pada taraf rata-rata 3,35 dengan kriteria jawaban cukup baik.

### **Analisis Deskriptif Kuantitatif**

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	<b>10,135</b>	3,578	
	Kualitas Pelayanan	<b>,264</b>	,069	,483
	Harga	<b>,160</b>	,115	,257
	Lokasi	<b>,039</b>	,051	,147

Sumber: Hasil pengolahan Kuesioner (2022)

Dihasilkan  $\hat{Y} = 10,135 + 0,264X_1 + 0,160X_2 + 0,039X_3$ , artinya apabila kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,264 satuan, apabila harga meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,160 satuan dan apabila lokasi meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,039 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 2. Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	<b>13,384</b>	3,731	
	Kualitas Pelayanan	<b>,350</b>	,068	,640

Dihasilkan  $\hat{Y} = 13,384 + 0,350X_1$  artinya apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,350 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

**Tabel 3. Hasil Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	<b>21,718</b>	2,654	
	Harga	<b>,346</b>	,084	,553

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Dihasilkan  $\hat{Y} = 21,718 + 0,346X_2$  artinya apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,346 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan



**Tabel 4.** Hasil Regresi Linier Sederhana Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	21,373	2,770	
Lokasi	,148	,036	,549

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Dihasilkan  $\hat{Y} = 21,373 + 0,148X_3$  artinya apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan senilai 0,148 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan

### Analisi Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

**Tabel 5.** Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Mode l	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 <sup>a</sup>	,531	,492	2,206

Sumber: pengolahan data (2022)

Didapatkan koefisien korelasi taraf  $r = 0,729$  artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan, menurut tabel 3.6. Koefisien determinasi R 0,531 artinya tinggi rendahnya kepuasan pelanggan pada CV A&A Copier Pematangsiantar senilai 53,1% dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan sisahnya 46,9% dijelaskan oleh faktor lain seperti kualitas produk, brand image.

**Tabel 6.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Df	F	Sig
1	Regression	3	13,610	,000 <sup>b</sup>
	Residual	36		
	Total	39		

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Dihasilkan nilai  $F_{hitung}$  senilai  $13,610 > F_{tabel}$  dengan  $(0,05; 2 \text{ vs } (40-3-1=36))$  senilai 3,26 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hal ini sejalan dengan penelitian (Panjaitan and Yulita, 2016), (Sintya et al., 2018) dan (Setiawan and Sudrajat, 2019).

**Tabel 7.** Hasil Uji t (Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,587	,001
Kualitas Pelayanan	5,317	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Dihasilkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) senilai  $5,137 >$  dari  $t_{tabel}$  dengan  $df = n-k$  ( $40-2= 38$ ) senilai 2.02439 atau signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu (Panjaitan and Yuliat, 2016).

**Tabel 8.** Hasil Uji t (Harga terhadap Kepuasan Pelanggan)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	8,184	,000
Harga	4,094	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Dihasilkan nilai thitung pada variabel harga ( $X_2$ ) senilai 4,094 > dari ttabel dengan  $df = n-k$  ( $40-2= 38$ ) senilai 2.02439 signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV.A&A Copier Pematangsiantar. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu(Sintya et al., 2018).

**Tabel 9.** Hasil Uji t (Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan)

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	7,716	,000
	Lokasi	<b>4,045</b>	<b>,000</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data(2022)

Dihasilkan nilai thitung pada variabel lokasi ( $X_3$ ) senilai 4,045 > dari ttabel dengan  $df = n-k$  ( $40-2= 38$ ) senilai 2.02439 signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu (Setiawan and Sudrajat, 2019).

## Pembahasan

### Kualitas Pelayanan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar

Kualitas pelayanan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar bernilai rata-rata 3,63 pada tolak ukur jawaban baik. Dalam perihal tersebut kualitas pelayanan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar harus lebih ditingkatkan lagi, ada beberapa tolak ukur yang tarafnya dibawah taraf rata-rata untuk diperbaiki hasilnya. Pada aspek kehandalan dengan parameter kecepatan memberikan layanan bernilai rata-rata 3,40 berada pada tolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan mengarahkan karyawan agar dapat lebih cekatan lagi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan. Parameter kesesuaian pesanan bernilai rata-rata 3,25 pada tolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan memberikan pembelajaran kepada karyawan tentang edit-mengedit dokumen sehingga karyawan mahir dalam bidang tersebut. Dan juga pada aspek bukti fisik dengan parameter fasilitas ruangan berada pada taraf rata-rata 3,37 dengan kriteria jawaban cukup baik, sebaiknya pemilik usaha menambah perlengkapan fasilitas penunjang seperti mesin *fotocopy* warna dan mesin cetak foto, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak jauh-jauh mencari fotocopy warna. Pada aspek jaminan dengan parameter kepercayaan pelanggan bernilai rata-rata 3,87 pada kriteria jawaban baik. Perdikarenakan pelanggan sudah memberikan kepercayaan kepada karyawan yang bekerja pada CV. A&A Copier Pematangsiantar. Parameter sikap karyawan terhadap pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria jawaban baik. Perihal ini dapat dilihat bahwa karyawan selalu bersikap ramah terhadap pelanggan yang datang, dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan. Dari evaluasi kualitas pelayanan pada CV A&A Copier sudah dikategorikan baik. Walau demikian, masih ada parameter yang masih perlu untuk ditingkatkan. Diharapkan pimpinan memperbaiki dan lebih memperhatikan dengan lebih teliti lagi. Hal ini sejalan dengan teori (Kotler and Armstrong, 2012), untuk kualitas pelayanan terdapat lima aspek yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

### Harga pada CV. A&A Copier Pematangsiantar

Harga pada CV. A&A Copier Pematangsiantar bernilai rata-rata 3,45 pada tolak ukur jawaban baik. Dalam perihal tersebut harga pada CV. A&A Copier Pematangsiantar harus lebih ditingkatkan lagi, ada beberapa tolak ukur yang tarafnya dibawah taraf rata-rata untuk diperbaiki hasilnya. Pada aspek diskon/potongan harga parameter potongan harga yang diberikan untuk pelanggan bernilai rata-rata 3,27 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan dapat memberikan potongan harga kepada pelanggan. Dengan indikator potongan harga setiap pembelian dalam jumlah banyak bernilai rata-rata 3,32 bertolak ukur cukup baik, dalam hal ini pimpinan harus lebih memperhatikan dan juga memberikan potongan harga bagi pelanggan yang telah melakukan pencetakan file dalam jumlah banyak. Pada aspek cara pembayaran dengan parameter fasilitas pembayaran *e-money* bernilai rata-rata 3,35 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan dapat menambah cara pembayaran di usaha tersebut, agar mempermudah pelanggan juga dalam hal pembayaran apabila pelanggan tidak memiliki uang *cash* yang cukup dan juga dapat mempercepat proses pembayaran. Pada aspek keterjangkauan harga parameter harga sesuai dengan kualitas produk bernilai rata-rata 3,50 bertolak ukur baik. Terlihat dengan barang-barang yang dijual di CV. A&A Copier sesuai dengan kualitas barang tersebut.

Parameter harga sesuai dengan harga pasaran bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan harga yang diberikan cenderung memiliki kesamaan di berbagai produk dengan harga yang ditentukan oleh pesaing. Dari evaluasi harga pada CV.A&A Copier Pematangsiantar sudah dikategorikan baik. Walau demikian, masih ada parameter yang masih perlu untuk di tingkatkan. Diharapkan kepada setiap karyawan dapat lebih mempertimbangkan tentang diskon/potongan harga kepada pelanggan, dan lebih meningkatkan juga metode pembayaran menjadi dua metode secara cash maupun kredit, agar pembayaran kedepannya bisa lebih efektif dan efisien.

### **Lokasi pada CV. A&A Copier Pematangsiantar**

Lokasi pada CV. A&A Copier Pematangsiantar bernilai rata-rata 3,58 pada tolak ukur jawaban baik. Dalam perihal tersebut lokasi pada CV. A&A Copier Pematangsiantar harus lebih ditingkatkan lagi, ada beberapa tolak ukur yang tarafnya dibawah taraf rata-rata untuk diperbaiki hasilnya. Pada aspek tempat parkir parameter tempat parkir yang memadai bernilai rata-rata 3,30 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan dapat lebih memperhatikan lokasi parkir untuk usahanya, agar tidak mengganggu trotoar untuk pejalan kaki. Pada aspek Persaingan parameter jarak dengan lokasi pesaing lainnya bernilai rata-rata 3,37 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan juga harus lebih meningkatkan mutu dari usahanya agar pelanggan tidak memilih ke usaha pesaing karena jarak lokasi usaha dengan pesaing saling berdekatan. Untuk aspek lingkungan parameter kebersihan sekitar lokasi bernilai rata-rata 3,70 bertolak ukur baik. Dikarenakan CV. A&A Copier Pematangsiantar sangat memperhatikan kebersihan di dalam maupun di luar toko. Dengan parameter keamanan sekitar lokasi bernilai rata-rata 3,65 bertolak ukur baik. Terlihat dengan CV. A&A Copier Pematangsiantar telah menyediakan CCTV di bagian dalam dan juga luar toko, agar semakin meningkatkan keamanan di sekitar toko. Dari evaluasi lokasi pada CV.A&A Copier Pematangsiantar sudah dikategorikan baik. Walau demikian, masih ada parameter yang masih perlu untuk di tingkatkan. Diharapkan kepada pemilik CV. A&A Copier Pematangsiantar agar lebih selektif lagi apabila ingin mendirikan lokasi usaha harus memperhatikan untuk tempat parkir dan juga memperhatikan pesaing yang berada di sekitar lokasi. Hal ini sejalan dengan teori (Hurriyati, 2015), untuk lokasi terdapat delapan aspek yaitu akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan, persaingan dan peraturan pemerintah.

### **Kepuasan Pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar**

Kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar bernilai rata-rata 3,60 pada tolak ukur jawaban baik. Dalam perihal tersebut kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar harus lebih ditingkatkan lagi, ada beberapa tolak ukur yang tarafnya dibawah taraf rata-rata untuk diperbaiki hasilnya. Pada aspek kualitas produk parameter kesesuaian produk dengan keinginan pelanggan bernilai rata-rata 3,35 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan harus lebih meningkatkan/ memperbaiki ataupun mengganti mesin fotocopy yang sudah tidak layak untuk beroperasi lagi, agar hasil fotocopy yang dihasilkan dapat lebih jernih. Pada aspek kemudahan parameter kemudahan melakukan pemesanan via telepon/online bernilai rata-rata 3,40 bertolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan perlu melakukan pelatihan kepada karyawannya agar apabila terjadi pemesanan via telvon karyawan dapat lebih paham dan lebih mengerti akan pesanan pelanggan. Pada aspek faktor emosi parameter Citra bernilai rata-rata 3,87 bertolak ukur baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelanggan sudah sangat percaya kepada CV. A&A Copier karena karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dan juga apabila terjadi kesalahan karyawan juga tidak sungkan untuk meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi, sehingga pelanggan nyaman dan selalu percaya kepada karyawan CV. A&A Copier. Dengan parameter kebanggaan bernilai rata-rata 3,57 bertolak ukur baik. Terlihat dengan pelanggan sangat puas ataupun bangga dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan CV. A&A Copier. Dari evaluasi kepuasan Pelanggan pada CV.A&A Copier Pematangsiantar sudah dikategorikan baik. Walau demikian, masih ada parameter yang masih perlu untuk di tingkatkan. Diharapkan kepada setiap karyawan dapat lebih memperbaiki kesesuaian produk sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori (Lupiyoadi, 2014), untuk kualitas pelayanan terdapat tiga aspek yaitu kualitas produk, faktor emosi dan kemudahan.

## 5. KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan kualitas pelayanan dihasilkan kriteria jawaban sudah baik. Kemudian taraf rata-rata tertinggi yakni aspek jaminan dengan parameter kepercayaan pelanggan. Sedangkan taraf rata-rata terendah yakni aspek kehandalan dengan parameter kesesuaian pesanan. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa harga dihasilkan kriteria jawaban baik. Kemudian taraf rata-rata tertinggi terletak pada aspek keterjangkauan dengan parameter harga sesuai dengan kualitas produk. Sedangkan taraf rata-rata terendah yakni aspek diskon/potongan harga dengan parameter potongan harga setiap pembelian dalam jumlah banyak. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa lokasi dihasilkan kriteria jawaban baik. Kemudian taraf rata-rata tertinggi terletak pada aspek lingkungan dengan parameter kenyamanan dalam membeli di toko. Sedangkan taraf rata-rata terendah yakni aspek tempat parkir dengan parameter tempat parkir yang memadai. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mendapat taraf rata-rata jawaban baik. Kemudian taraf rata-rata tertinggi berada pada aspek kualitas produk dengan parameter keistimewahan produk dan pada aspek faktor emosi dengan parameter citra. Sedangkan taraf rata-rata terendah yakni aspek kualitas produk dengan parameter kesesuaian produk dengan keinginan produk. Hasil analisis regresi linier menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial. Hasil koefisien korelasi dihasilkan jawaban yaitu terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar. Kemudian tinggi rendahnya kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV. A&A Copier Pematangsiantar secara parsial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Firdiyansyah. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik. STIE Galileo Batam*. Vol. 1, No. 1 ISSN: 2598-8107
- Hurriyati, Ratih. (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) *Manajemen Pemasaran*. XII Jilid. PT. Indeks.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2012) *Prinsip-prinsip Pemasaran*. 13 jilid 1. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014) 'Manajemen Pemasaran Jasa', in. Jakarta: Salemba Empat, p. 354.
- Panjaitan and Yuliati. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen. Universitas Telkom*. Vol. 11. No. 2
- Robbins, S. P. and Coulter, M. (2010) *Manajemen*. 10th edn. Jakarta: Erlangga.
- Setiawan and Sudrajat. (2019), Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 24 No. 2.
- Sintya et al., (2018), Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal Emba. Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.6 No 3. ISSN 2303-1174.
- Adrian, S. R. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Cipta Selera Semesta Sheilla. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 1–7.

- Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32–38.
- Lie, D., Butarbutar, M., Simatupang, S., Efendi, E., & Damanik, H. A. (2021). Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Baravi Pematangsiantar. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 32–41. <http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic/article/view/19>
- Lie, D., Loist, C., Inrawan, A., Dharma, E., & Ranuwisastri, Y. (2022). Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kerja Sama Tim Karyawan Non Medis Pada PT Horas Insani Abadi Pematangsiantar Darwin. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 25–31.
- Nababan, T. S., Panjaitan, F., Panjaitan, R., Silaban, P., & Pantas, H. (2021). Analysis of Consumer Consideration Factors on Moderated Purchase Decisions in Online Shopping By Consumer Trust (Study on Students of Master of Management Study Program, Postgraduate at HKBP Nommensen University, Medan) Tongam. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 80–93.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi. Available at: [http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show\\_detail&id=41685](http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show_detail&id=41685).