

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI EN SPORTS BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
MUHAMAD NURALI  
201910325464**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di EN Sports Arena Bekasi

Nama Mahasiswa : Muhamad Nurali

Nomor Induk Mahasiswa : 201910325464

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2023

Jakarta, 17 Juli 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.  
NIDN. 0327037601

Sekretaris Tim : Franciscus Dwikotjo Sri S, S.T., M.M.  
Penguji NIDN. 0329017202


Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., M.B.A.  
NIDN. 0309048102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

  
Dr. Hadita, S.Pd., M.M.  
NIDN. 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., M.B.A.  
NIDN. 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di EN SPORTS BEKASI”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Nurali

201910325464

## ABSTRAK

**Muhamad Nurali (201910325464)** Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di EN SPORTS ARENA BEKASI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di EN SPORTS ARENA BEKASI. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 112 responden. Teknik yang digunakan yaitu Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling yang menggunakan rumus Hair . Sampel dalam penelitian ini berjumlah 112 responden. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu Lapangan Sepak Bola EN SPORTS ARENA BEKASI.

Data dianalisis menggunakan SPSS. 29 Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis t, uji hipotesis f, uji analisis linier berganda dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Lokasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, secara parsial Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, secara parsial Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil uji f yaitu secara simultan Lokasi, Harga, Dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di EN SPORTS ARENA BEKASI.

**Kata Kunci : Lokasi, Harga, Fasilitas, Dan Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

***Muhamad Nurali (201910325464) The Influence of Location, Price, and Facilities on Consumer Satisfaction at EN SPORTS ARENA BEKASI***

*This study aims to determine the influence of Location, Price, and Facilities on Customer Satisfaction at EN SPORTS ARENA BEKASI. This research is of a quantitative nature. The population in this study consists of 112 respondents. The sampling technique used is purposive sampling using Hair's formula. The sample size in this study is also 112 respondents. Data collection was conducted by distributing questionnaires. Hypothesis testing in this study uses Multiple Linear Regression analysis. The research subject is the soccer field at EN SPORTS ARENA BEKASI.*

*The data was analyzed using SPSS 29. The analysis methods employed include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, t-test hypothesis testing, F-test hypothesis testing, multiple linear regression analysis, and determination coefficient analysis. The research findings indicate that Location, Price, and Facilities have a partial influence on Customer Satisfaction. The F-test results demonstrate that Location, Price, and Facilities collectively have a significant influence on Customer Satisfaction at EN SPORTS ARENA BEKASI.*

***Keywords: Location, Price, Facilities, and Customer Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di EN SPORTS ARENA Bekasi” guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, proposal skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.sc MBA, Selaku Dekan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.pd., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Rorin Panday, MM,MT. selaku dosen pembimbing akademik periode 2019-2022 yang selalu memberikan motivasi dan arahan selama masa jabatan.

5. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing akademik periode 2023-sekarang yang selalu menyempatkan waktu, memberikan arahan dan motivasi semasa kuliah.
6. Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Milda Handayani, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Orang tua saya yang sangat saya cintai sebagaimana selalu mendoakan, dan mendukung saya baik secara material maupun moral.
8. Sahabat seperjuangan bukhori, taufik, Rayen Dan Rian Fakhri yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman kelas A7 yang telah memberikan semangat dan bantuan baik diluar maupun didalam kampus.

Jakarta, 17 juli 2023

Penulis

Muhamad Nurali

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
2.1 Telaah Teoritis .....	15
2.1.1 Lokasi.....	15
2.1.2 Harga.....	17
2.1.3 Fasilitas .....	23
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	25
2.2 Telaah Empiris .....	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis .....	33
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Tahap Penelitian.....	36
3.2.1 Tahapan Perencanaan.....	36
3.2.2 Tahapan Pelaksanaan .....	36
3.3 Model Konseptual .....	36



3.4	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.4.1	Independen Variable (Variabel Bebas) .....	38
3.4.1	Dependen Variable (Variabel Terikat).....	38
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
3.5.1	Waktu Penelitian Dan Tempat Penelitian .....	39
3.6	Populasi Sampel .....	39
3.6.1	Populasi.....	39
3.6.2	Sampel Penelitian .....	39
3.7	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.8.1	Jenis Data .....	41
3.8.2	Sumber Data.....	41
3.9	Metode Analisis Data .....	42
3.9.1	Uji Validitas .....	42
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.9.5	Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB IV</b>	.....	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.1.1	PT. Ezra Nafi Sports Indo (EN Sports) .....	47
4.1.2	Visi Dan Misi PT. Ezra Nafi Sport Indo .....	48
4.1.2.1	Visi PT. Ezra Nafi Sports Indo .....	48
4.1.2.2	Misi PT. Ezra Nafi Sports Indo.....	48
4.2	Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Penyebaran Kuesioner.....	48
4.3	Karakteristik Responden .....	49
4.4	Uji Kualitas Data .....	52
4.4.1	Uji Validitas Data .....	52
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.5.1	Uji Normalitas .....	56
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	58
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.6	Hasil Uji Analisis Data .....	60
4.6.1	Uji Regresi Linier Breganda .....	60
4.7	Uji Hipotesis .....	62

4.7.1 Uji T (Parsial) .....	62
4.7.2 Uji F (simultan).....	64
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	65
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.8.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
4.8.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
4.8.4 Pengaruh Lokasi, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
<b>BAB V.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	71
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>
KUESIONER PENELITIAN .....	79
<b>KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR PERTANYAAN .....</b>	<b>81</b>
A. Harga (X1) .....	81
B. Harga (X2) .....	82
C. Fasilitas (X3).....	83
D. Kepuasan Konsumen (Y1) .....	84
<b>TABULASI DATA.....</b>	<b>86</b>
A. LOKASI (X1).....	86
B. LOKASI (X2).....	89
C. FASILITAS (X3) .....	92
D. KEPUASAN KONSUMEN.....	95
<b>HASIL UJI .....</b>	<b>98</b>
A. Uji Validitas Lokasi (X1).....	98
B. Uji Validitas Harga (X2).....	99
C. Uji Validitas Fasilitas (X3) .....	100
D. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y1) .....	101
E. Reliabilitas Lokasi (X1).....	102
F. Reliabilitas fasilitas (X3) .....	102
G. Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y1).....	102
A. Reliabilitas Harga (X2).....	102
B. Uji Normalitas .....	103
C. Uji Multikolinieritas .....	104
D. Uji Heteroskedastisitas .....	105

E. Uji Regresi Linear Berganda.....	105
F. Uji T.....	105
G. Uji F.....	106
H. Uji Koefisien Deternasi ( $R^2$ ) .....	106
<b>UJI REFERENSI SKRIPSI.....</b>	<b>127</b>

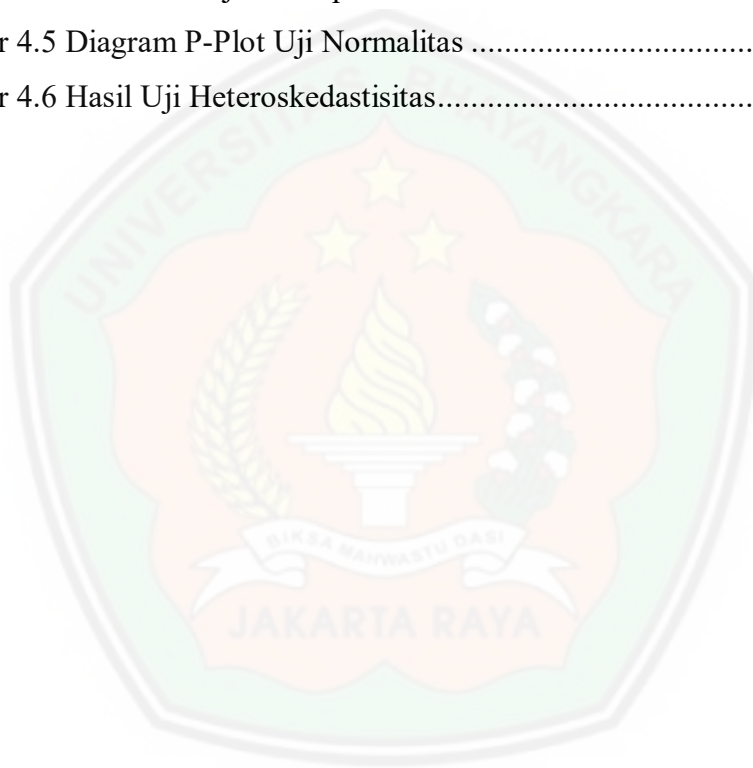


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lapangan Di Kab Bekasi.....	4
Tabel 1.3 Fasilitas Lapangan Kab Bekasi .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan .....	51
Tabel 4. 4 Uji Validitas Lokasi ( $X^1$ ) .....	52
Tabel 4. 5 Uji Validitas Harga ( $X^2$ ) .....	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas Fasilitas ( $X^3$ ).....	54
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen ( $Y^1$ ).....	54
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas.....	55
Tabel 4. 9 Uji Normalitas .....	56
Tabel 4. 10 Uji Multikolineritas .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji F .....	65
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Jumlah Ja Terpakai Di EN SPORTS ARENA .....	10
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	37
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	47
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	49
Gambar 4.3 Usia Responden .....	50
Gambar 4.4 Status Pekerjaan Responden.....	51
Gambar 4.5 Diagram P-Plot Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 UJI PLAGIARISME SKRIPSI

Lampiran 2 UJI REFERENSI SKRIPSI

Lampiran 3 KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 4 TABULASI HASIL KUESIONER

Lampiran 5 OUTPUT SPSS

Lampiran 6 BUKU BIMBINGAN

Lampiran 7 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

