

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *MONEY CHANGER* PT ROYAL
VALUTAMAS NIAGATAMA DI CIBUBUR**

Oleh:

Nama: ANTON

NIM: 77190203

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MEI 2023

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *MONEY CHANGER* PT ROYAL
VALUTAMAS NIAGATAMA DI CIBUBUR**

Diajukan Oleh:

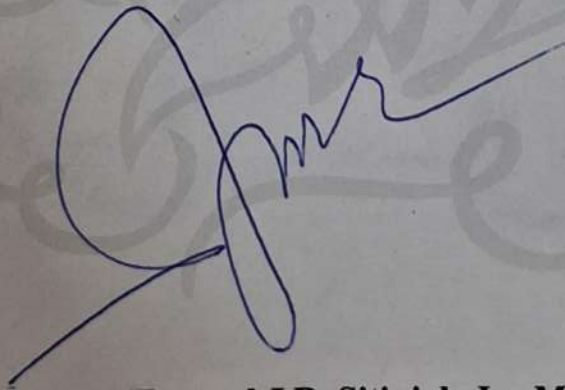
Nama : Anton

NIM : 77190203

Jakarta, Mei 2023

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.,)

INSTUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



KWIK KIAN GIE

SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Anton 77190203 / 2023 / Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur / Pembimbing: Tumpat J.R. Sitinjak, Ir., M.M.,

Perdagangan internasional terus berkembang dari tahun ke tahun, untuk dapat mengimbangi perdagangan internasional dan juga pendapatan untuk Indonesia, maka *money changer* harus ada. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur dan juga untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah lokasi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu variabel independen dan juga variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu lokasi dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan

Objek penelitian ini adalah pelanggan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama. Peneliti mengumpulkan data kuesioner menggunakan google form, penarikan sampel dengan cara *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Output yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu bahwa lokasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai variabel lokasi dan kualitas layanan sudah sangat baik.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu bahwa variabel lokasi dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Layanan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

Anton, 77190203/ 2023 / *The Influence of Location and Service Quality on Satisfaction Money Changer Customers of PT Royal Valutamas Niagatama in Cibubur/ Supervisor : Tumpal J.R. Sitinjak, IR., M.M.,*

International trade continues to grow from year to year, to be able to increase international trade and also income for Indonesia, then there must be a money changer. Therefore, this study aims to find out the effect of location on customer satisfaction money changer PT Royal Valutamas Niagatama in cibubur and also to determine service quality on satisfaction PT Royal Valutamas Niagatama money changer customers in cibubur.

The theory used in this research is location, service quality and customer satisfaction. The variables in this study are divided into 2, namely variables independent and also dependent variable. The independent variable in this study is location and service quality, while the dependent variable in this study is customers satisfaction.

The object of this research is PT Royal Valutamas Niagataama money changer customers. Researchers collected questionnaire data using the google forms, withdrawal sample by means of non probability sampling with a purposive sampling approach.

The output produced in this study is that location has an influence on customers satisfaction. This study shows that respondents rate variable location and quality of service is very good.

The conclusion in this study is that the variable location and service quality proved to have a positive and significant effect on customers satisfaction with money changer PT Royal Valutaas Niagatama in Cibubur

Key words: *Location, service quality, and customer satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Tugas akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Kedua Orang Tua, dan keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik;
2. Dr. Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie;
3. Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberikan masukan serta kritikan dan saran;
4. Para dosen dan semua yang terlibat di Kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, khususnya seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah turut membagikan ilmu, dan waktu selama berlangsungnya perkuliahan;
5. Teman seperjuangan skripsi yang selalu mendukung peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, khususnya Yoshi Thamnoya, dan Alvin Ryandra;
6. William, Fendiantus, Steven Arianto, Julius, Hendy Kurniawan, Melinda Augie, Willy Caniako, Atanasios Agung, Alvin Valentino, dan Happy Angela selaku sahabat penulis yang senantiasa menyemangati dan menghibur penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2019, yang telah memberikan motivasi dari awal perkuliahan hingga diselesaikannya penelitian ini;





8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner;
9. Pihak lain yang turut serta memberikan bantuan dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa hasil tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Selain itu peneliti berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat diteruskan serta dikembangkan dalam penelitian selanjutnya. Atas Perhatiannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2023

Peneliti

Anton

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian	24
B. Desain Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	26

© Hak ciptaan milik IBIKKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
F.	Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		43
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
B.	Analisis Deskriptif.....	44
C.	Hasil Penelitian	47
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
2.	Analisis Statistik Deskriptif	50
3.	Analisis Regresi.....	53
D.	Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		62
A.	Simpulan	62
B.	Saran.....	62

Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pelanggan periode Januari 2022 - Mei 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Indikator Lokasi.....	27
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Layanan	28
Tabel 3.3 Skala Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner	44
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 4.3 Perbandingan Umur Responden.....	46
Tabel 4.4 Hasil uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Rerata tertimbang, selang kepercayaan 95% dan kategori variabel lokasi (X1).....	50
Tabel 4.6 Rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel kualitas layanan X2	51
Tabel 4.7 Rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel kepuasan pelanggan (Y)	52
Tabel 4.8 Hasil uji linier berganda	53
Tabel 4.9 Uji Normalitas, Heteroskedasitas, dan Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.11 Hasil uji t.....	58



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 Rentang Skala	37
Gambar 4. 1 Perbandingan Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4. 2 Perbandingan Umur Responden	46

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra-Kuesioner	66
Lampiran 2 Data 30 responden	69
Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel X1	70
Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel X2	71
Lampiran 5 Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator Y	72
Lampiran 6 Kuesioner	73
Lampiran 7 Data 100 responden	76
Lampiran 8 rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% Variabel X1	80
Lampiran 9 rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel X2	82
Lampiran 10 rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel Y	85
Lampiran 11 Hasil SPSS uji linier ganda, Multikolinieritas, uji t, koefisien regresi beta.....	88
Lampiran 12 Hasil uji normalitas	88
Lampiran 13 Hasil uji Heteroskedasitas.....	89
Lampiran 14 Hasil Uji F.....	89

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.