

**ABSTRAK**

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEBIJAKAN HARGA, LOKASI,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

Studi Kasus pada Konsumen yang Berbelanja di Mirota Kampus  
Jalan C. Simanjuntak No. 70 Yogyakarta

Alfansus Nandyka Oggy Pratama

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kebijakan harga, lokasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para konsumen yang datang untuk berbelanja di Mirota Kampus Jalan C. Simanjuntak No. 70 Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kebijakan harga tidak efektif mempengaruhi kepuasan konsumen, (2) lokasi efektif mempengaruhi kepuasan konsumen, (3) kualitas pelayanan efektif mempengaruhi kepuasan konsumen dan (4) efektivitas kebijakan harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci : efektivitas kebijakan harga, lokasi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF PRICING  
POLICY, LOCATION AND SERVICE QUALITY  
ON THE CONSUMERS' SATISFACTION**

The Case Study on Consumers who go shopping in *Mirota Kampus*  
C. Simanjuntak street No. 70 Yogyakarta

Alfansus Nandyka Oggy Pratama

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2015

This study aims to know the effectiveness of pricing policy, location and service quality influence the level of consumers' satisfaction. The data are collected by distributing questionnaires to the consumers who shop at *Mirota Kampus*, C. Simanjuntak street No. 70 Yogyakarta. The sample size is 100 respondents. The sampling technique is convenience sampling technique. The data analysis technique used is the multiple linear regressions. The result of this study shows that: (1) the pricing policy does not influence the consumers' satisfaction effectively, (2) The location influences the consumers' satisfaction effectively, (3) The service quality influences the consumers' satisfaction effectively and (4) The effectiveness of the pricing policy, the location, the service quality influence the consumers' satisfaction simultaneously.

*Keywords* : effectiveness of pricing policy, location, service quality, consumers' satisfaction.