

## ABSTRAK

**Afrida**, 2023. *Pengaruh Harga, Tempat, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.  
Pembimbing : Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I.

**Kata Kunci** : Harga, Tempat, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Penelitian ini dilatar belakangi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen. Dimana terdapat permasalahan pada Fotocopy Sentra Banjarmasin yaitu harga sedikit lebih mahal, tempat usaha yang terkebelakang sehingga kurang terlihat, dan pelayanan yang masih dirasa kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis variabel harga, tempat, dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin.

Jenis penelitian ini, penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin, dengan sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *Sampling Incidental*, dengan rumus *Cochran*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan pengolahan data dibantu program SPSS 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan, secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, tempat berpengaruh negatif atau tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin. Sedangkan secara simultan variabel harga, tempat dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin dikarenakan nilai signifikansinya sebesar  $0,010 < 0,05$  dan nilai  $F - \text{Hitung} > \text{dari } F \text{ tabel}$  ( $3,963 > 2,70$ ).