

RINGKASAN

Charly Efraim Purba. NPM. 088320097. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Centra Material Bangunan Medan". Skripsi 2012.

PT. Centra Material Bangunan Medan merupakan Hypermarket Building Material dengan Konsep "All in One," Yang menyediakan berbagai kebutuhan dari seluruh anggota keluarga yang tidak hanya menyediakan kebutuhan akan bahan bangunan juga menyediakan berbagai fasilitas rekreasi dan hiburan bagi anggota keluarga sekaligus sebagai tempat bagi seluruh anggota keluarga menikmati hari-hari istimewanya di Home Centra. Dilihat dari lokasinya yang dipusat keramaian, keberadaan perusahaan sangat dikenal masyarakat luas. Selain lokasi, kualitas pelayanan juga sangat mendominasi penentuan kepuasan konsumen untuk berbelanja

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen sudah baik diterapkan oleh PT. Centra Material Bangunan Medan, untuk mengetahui bagaimana tindakan-tindakan yang perlu dilakukan agar lokasi dan kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dalam rangka pemenuhan kepuasan konsumen dan untuk mengetahui ada pengaruh antara lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Centra Material Bangunan Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di PT. Centra Material Bangunan Medan yang berjumlah 160266 dari bulan Mei 2011 s/d April 2012. Sampel yang digunakan yaitu konsumen yang datang dan membeli di PT. Centra Material Bangunan Medan yang berjumlah 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Centra Material Bangunan Medan dengan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,968 > 9,005$) dengan demikian hipotesis diterima