

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KURSUS DI SEGNO MUSIC  
COURSE KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**PINGIT SUKMANTIANING DIAH**

NPM 19.1.02.02.0076

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2023**

Skripsi Oleh:

**PINGIT SUKMANTIANING DIAH**

NPM: 19.1.02.02.0076

Judul:

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KURSUS DI SEGNO MUSIC  
COURSE KEDIRI**

Telah disetujui untuk Diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: Selasa, 4 Juli 2023

Pembimbing I



**Ema Nurzainul H., M.M**

**NIDN. 0727127801**

Pembimbing II



**Sigit Wisnu Setya B., M.M**

**NIDN. 0720108202**

Skripsi oleh:

**PINGIT SUKMANTIANING DIAH**

NPM: 19.1.02.02.0076

Judul:

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KURSUS DI SEGNO MUSIC  
COURSE KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal: 20 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua: Ema Nurzainul H., M.M
2. Penguji I: Sigit Ratnanto., M.M
3. Penguji II: Sigit Wisnu Setya B., M.M



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. SUBAGYO., M.M

**NIDN. 0717066601**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pingit Sukmantianing Diah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Kediri, 11 Agustus 1998  
NPM : 19.1.02.02.0076  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



**Pingit Sukmantianing Diah**

**NPM: 19.1.02.02.0076**

## **MOTTO**

Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah

[40:44]

### **Kupersembahkan karya ini buat :**

Kepada Allah SWT, diriku sendiri, seluruh keluargaku, serta partnerku yang selalu mendukung.

## Abstrak

**Pingit Sukmantianing Diah:** Pengaruh Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kursus di Segno Music Course Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata Kunci: Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh lokasi, promosi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tempat kursus di Segno Music Course Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner (angket). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 40 responden murid Segno Music Course Kediri. Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif alat analisis yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis. Dengan bantuan *software SPSS for window versi 23*.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) Lokasi, promosi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Di Segno Music Course” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Proposal Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Subagyo., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Restin Meilina., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan secara moril dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Ema Nurzainul H., M.M. selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah senantiasa membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga sampai selesai.
5. Bapak Sigit Wisnu Setya B., M.M. selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah senantiasa membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua terutama Mama, kakak, adek saya

yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada saya.

7. Terima kasih kepada kakak sepupu saya yang sabar membantu dan selalu memberi semangat kepada saya.
8. Terima kasih kepada partner saya yang selalu mendoakan dan mendukung serta memberi semangat kepada saya.
9. Kepada teman-teman serta sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis tetap menyadari banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap agar pembaca bisa memberikan saran dan kritik yang berguna untuk penulis kedepannya disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan.

Kediri, 20 Juli 2023

**Pingit Sukmantianing Diah**

NPM 19.1.0202.0076



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori .....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	12
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	13
d. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
2. Lokasi ( <i>Place</i> ) .....	14
a. Pengertian Lokasi .....	14
b. Pemilihan Lokasi .....	15
c. Tujuan Lokasi .....	16

d. Indikator Lokasi .....	17
3. Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	18
a. Pengertian Promosi .....	18
b. Tujuan Promosi .....	18
c. Baruan Promosi .....	20
d. Indikator Promosi .....	24
4. Kualitas Pelayanan .....	25
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
b. Jenis-jenis Kualitas Pelayanan .....	26
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
d. Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Berpikir .....	32
D. Kerangka Konseptual .....	35
E. Hipotesis .....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Variabel Penelitian .....	37
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	37
2. Definisi Operasional Variabel .....	37
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	38
1. Pendekatan Penelitian .....	38
2. Jenis Penelitian .....	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
1. Tempat Penelitian .....	39
2. Waktu Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi Penelitian .....	40
2. Sampel Penelitian .....	40
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
1. Pengembangan Instrumen .....	41
2. Validitas dan Realiabilitas .....	44

a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	46
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
1. Sumber Data .....	46
2. Teknik Pengumpulan Data .....	47
G. Teknik Analisis Data .....	47
1. Statistik Deskriptif .....	47
2. Uji Asumsi Klasik .....	48
3. Regresi Linier Berganda .....	50
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
5. Uji Hipotesis .....	51
a. Uji T (Uji Parsial) .....	51
b. Uji F hitung (Uji Simultan) .....	53

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	54
1. Sejarah Segno Music Course Kediri .....	54
2. Visi dan Misi Segno Music Course Kediri .....	54
3. Tujuan Segno Music Course Kediri .....	55
4. Struktur Organisasi Segno Music Course Kediri .....	56
5. Karakteristik Responden .....	57
B. Deskripsi Data Variabel .....	59
1. Deskripsi Data Variabel Bebas .....	59
2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
C. Analisis Data .....	62
1. Uji Asumsi Klasik .....	62
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
D. Pengujian Hipotesis .....	71
1. Uji t .....	71
2. Uji F .....	73

E. Pembahasan .....	74
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan .....	79
B. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR TABEL

1. TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
2. TABEL 3.1 Skala Likert .....	42
3. TABEL 3.2 Kisi-kisi Intrumen Penelitian .....	42
4. TABEL 3.3 Hasil Uji Validitas .....	44
5. TABEL 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
6. TABEL 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	57
7. TABEL 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	58
8. TABEL 4.3 Frekuensi Variabel Lokasi (X1) .....	59
9. TABEL 4.4 Frekuensi Variabel Promosi (X2) .....	60
10. TABEL 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	61
11. TABEL 4.6 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan(Y) .....	62
12. TABEL 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
13. TABEL 4.8 Hasil Analisis Linier Berganda .....	68
14. TABEL 4.9 Hasil Uji Determinasi .....	71
15. TABEL 4.10 Hasil Uji t .....	72
16. TABEL 4.11 Hasil Uji F .....	74

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	35
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Segno Music Course Kediri .....	56
3. Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	63
4. Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Instrumen Kuesioner Penelitian .....	84
2. Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	87
3. Tabulasi Data Hasil Penelitian Regresi .....	91
4. Tabulasi Data Hasil Penelitian Uji Reliabel .....	93
5. Surat Ijin Penelitian .....	94
6. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian .....	95
7. Lembar Berita Acara .....	96

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern ini perkembangan musik sudah sangat pesat munculnya para pemuda pemudi yang masuk dan mulai berkecimpung di dunia musik, tidak hanya orang dewasa saja yang bisa berkecimpung di dunia musik anak-anak pun juga bisa mengasah keinginan bermusiknya untuk anak usia dini juga sangat penting dan memberikan efek-efek positif terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak dalam masa *golden age*. Musik dapat mengembangkan sosial dan karakter seseorang, diantaranya yaitu kepercayaan diri yang tinggi, pengekspresian diri, disiplin yang tinggi, kreativitas individu, kemampuan akademik dan bersosial yang baik. Pendidikan musik dipercaya sebagai salah satu media yang dapat digunakan untuk mendidik dan membentuk karakter anak. Melalui musik, anak-anak dapat belajar banyak hal yang bisa membentuk karakter diri dan memperkaya ekspresi diri mereka dapat memperoleh dari guru, orang tua, teman, dan lingkungan. Musik berasal dari suara. Musik adalah partikel yang tersebar ke seluruh semesta, yang mengisi semua ruang bahkan sampai ke celah tersempit sekalipun menurut Eya Grimonia (2019:15). Musik adalah suara yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung irama, lagu, dan keharmonisan suara yang dihasilkan dari alat-alat yang dapat menghasilkan irama. Musik memiliki banyak definisi yang telah dijelaskan oleh para ahli. Musik adalah sebagai bunyi yang disukai manusia dan enak



didengar. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa musik merupakan seni yang timbul dari perasaan atau pikiran manusia sebagai pengungkapan ekspresi diri yang diolah dalam kata dan melodi. Di dalam proses pembentukan bunyi memerlukan perantara/medium bunyi. Musik terdiri dari tiga aspek utama, yaitu: melodi, ritme, dan harmoni. Masing-masing aspek tersebut berpengaruh terhadap tiga aspek utama manusia menurut Eya Grimonia (2019:16).

Musik mempunyai berbagai genre mulai dari yang bergenre *romantic* sampai religius, lagu-lagu dibawakan mereka sebagai penghantar dan teman di masyarakat luas. Musik memiliki berbagai fungsi dalam kehidupan manusia, seperti pengungkapan emosi, hiburan, komunikasi, dan sebagainya, sehingga sangat berperan dalam kehidupan manusia. Menurut Rian Wiguna (2020) musik merupakan ekspresi manusia yang berbentuk suara serta nada yang mengandung ritme, serta harmoni yang dikenal oleh masyarakat dari waktu ke waktu. Semua orang bisa menikmati, semua umur, dari anak kecil sampai manula pun senang mendengarkan musik. Beberapa penelitian lain telah menggamarkan bahwa mendengarkan musik adalah suatu usaha yang lebih kompleks dari kelihatannya. Musik memiliki berbagai fungsi dalam kehidupan manusia, seperti pengungkapan emosi, hiburan, komunikasi, dan sebagainya, sehingga sangat berperan dalam kehidupan manusia. Musik membantu manusia merasakan impuls untuk mendapatkan pengalaman dan lingkungan berkegiatan yang menyenangkan dan memuaskan, baik secara fisik, emosi, intelektual, moral,

mental dan spiritual, yang dituangkan melalui bunyi, gerak, dan struktur. Bermain dan belajar musik dapat meningkatkan kemampuan belajar anak dalam membaca, mengeja, mendengar, kemampuan verbal. Semua orang bisa menikmati, semua umur, dari anak kecil sampai orang dewasa pun senang mendengarkan musik.

Jenis Lembaga Kursus banyak bermunculan lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia, salah satu diantaranya adalah lembaga kursus musik. Seiring dengan berkembangnya tempat lembaga kursus musik tersebut, maka semakin banyak orang yang mengetahui mengenai adanya tempat tersebut dan akhirnya tertarik untuk dapat mengikuti pembelajaran musik. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya minat masyarakat terhadap musik, baik musik tradisional maupun musik modern. Musik sebagai salah satu cabang seni yang merupakan bagian dari kehidupan manusia, khususnya dalam memenuhi kebutuhan ekspresif manusia. Musik merupakan karya seni yang berasal dari suara vokal dan instrumental yang indah dan harmonis.

Pelaksanaan lembaga kursus musik merupakan salah satu pendidikan yang diberikan diluar sekolah resmi pendidikan non formal untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan diri. Kursus diarahkan untuk mengembangkan diri untuk belajar. Lembaga kursus musik yang berakreditasi baik sudah sepatutnya memiliki manajemen penyelenggaraan program Lembaga kursus yang baik. Lembaga kursus musik yang banyak terdapat di berbagai kota khususnya kota Kediri. Kursus

musik sudah menjadi kebutuhan sebagian orang untuk belajar musik dalam rangka mengembangkan minat dan bakatnya. Salah satu jenis pendidikan non formal untuk mempelajari musik adalah sekolah musik atau Kursus musik. Pendidikan musik melatih ketelitian seseorang dalam memaca suatu masalah yang dihadapi, misalnya tepat waktu dalam mengerjakan tugas, tepat waktu dalam menepati janji. Bagi yang mengikuti pendidikan music dalam kelompok orkestra, hasil pendidikan music bagi seseorang akan tampak dalam kemampuannya bekerja sama dengan orang lain menurut Eya Grimonia (2019:118-119).

Sekolah musik atau kursus musik tersebut memiliki nilai plus sendiri dalam mengajar dan memiliki metode-metode pembelajaran yang sudah disiapkan dengan baik. Pendidikan musik dapat dipelajari secara kursus dan mendalam sesuai bakat dan minat para murid itu sendiri, dengan diajari oleh guru yang professional dibidangnya masing-masing. Di Kota Kediri ini banyak memiliki kursus musik yang berdiri sebagai pendidikan non formal, salah satunya adalah Segno Music Course Kediri.

Segno Music Course Kediri merupakan salah satu Lembaga kursus musik yang berada di Jalan Urip Sumoharjo No.21, Kaliombo Kota Kediri. Berdiri sejak tahun 2006 dan merupakan salah satu Lembaga kursus musik yang telah memiliki pengelolaan program cukup bagus Segno Music Course Kediri adalah sebuah lembaga kursus Non Formal yang berbentuk sekolah musik dan dibangun dengan maksud untuk memberikan tambahan dan pelengkap terhadap pendidikan musik di sekolah formal. Lembaga ini

berkembang sangat pesat dalam enam belas tahun ini. Kondisi ini dapat dilihat dari kelengkapan sarana prasarana yang memadai, pendidik profesional, jumlah murid, alat dan media pembelajaran yang memadai, strategi pembelajaran yang sesuai, serta guru (intrukstur) yang berbobot dan professional. Lembaga kursus musik ini memiliki berbagai prestasi dan penghargaan dalam kompetisi musik yang diikuti berbagai tempat, baik tingkat Kota maupun tingkat Provinsi. Tentunya pencapaian prestasi tersebut tidak mudah dan murid yang memiliki kecerdasan menjadi salah satu faktor terlebih lagi di dukung dengan metode pembelajaran yang diterapkan oleh para pengajar di tempat kursus tersebut. Metode pembelajaran menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh khususnya bagi para siswa.

Segno Music Course Kediri ini tujuan dari pendidikan tinggi di Indonesia, adalah dimaksudkan untuk dapat menghasilkan sumber-sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga diharapkan dapat menerapkan segala hal – hal yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan kedalam segala aspek kehidupan. Proses pembelajaran di Segno Music Course Kediri tidak beda dengan kursus musik lainnya, dengan rentang usia siswa enam tahun sampai dengan lima puluh tahun. Bidang musik yang telah dibuka untuk saat ini adalah terdiri dari kelas biola, kelas vocal, kelas drum, kelas piano, dan yang terakhir kelas gitar. Pembelajaran musik di setiap tempat kursus memiliki tolak ukur untuk menentukan seberapa besar pencapaian kemampuan bermusik tiap individu. Salah satu tolak ukur di

Segno Music Course Kediri yang setiap satu tahun sekali menyelenggarakan ujian bagi anak muridnya agar mengetahui perkembangannya. Proses pendaftaran masih menggunakan sistem cara manual sangat sederhana hanya menggunakan media kertas berupa *form* pendaftaran sehingga pelayanan para siswa yang ingin mengikuti kursus harus datang langsung ke tempat kursus mengisi formulir pendaftaran yang diberikan oleh admin sehingga membutuhkan waktu yang tidak begitu lama. Segno Music Course Kediri mempromosikan kepada pelanggan melalui media online seperti blog, instgram dan sosial media lainnya sehingga para pelanggan mengetahui informasi tentang Segno Musik Course Kediri. Segno Music Course Kediri merupakan lembaga Non Formal yang dikelola secara fleksibel dan humanis. Banyak murid yang belajar dari Segno Musik Course Kediri yang terbukti telah mendapatkan penghargaan dan kejuaraan di berbagai perlombaan. Di Segno Music Course Kediri ini mempunyai murid sebanyak 115 murid kursus dan memiliki 5 jenis kelas kursus yang terdiri dari kelas biola, kelas vocal, kelas drum, kelas piano, dan yang terakhir kelas gitar. Selain Segno Music Course Kediri ada juga kursus musik lain yang di kenal dengan Yamaha Music berada di Hayam Muruk Kota Kediri.

Oleh sebab itu, peneliti memilih Segno Musik Course Kediri sebagai tempat penelitian karena terbukti telah memberikan cukup banyak kontribusi pada masyarakat dalam meluluskan seniman-seniman musik yang baik dan unggul. Banyak faktor yang mempengaruhi tetapi dalam Segno Musik Course Kediri sendiri yang paling signifikan yaitu lokasi,

promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Dari segi lokasi itu sendiri Segno berada di tempat yang mudah dijangkau dekat jalan raya, dari promosinya sendiri informasinya cepat menyebar dari mulut ke mulut maupun media sosial dan selanjutnya yaitu kualitas pelayanan yang sangat ramah. Dari ketiga variabel tersebut sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sangat penting memberi dampak positif dalam keberlangsungan perkembangan usahanya. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul penelitian **Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Di Segno Music Course Kediri**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Lokasi Segno Music Course Kediri sangat berpengaruh terhadap daya minat pelanggan untuk melakukan kursus karena lokasi yang strategis mudah dijangkau dan mudah dicari
2. Promosi Segno Music Course Kediri berpengaruh karena agar para pelanggan mengetahui keberadaan Segno Music Course Kediri dan menarik daya minat pelanggan serta mengerti kelebihan kelebihan yang ada di Segno Music Course Kediri.
3. Kualitas pelayanan di Segno Music Course Kediri sangat berpengaruh terhadap kembalinya pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan selalu diutamakan.
4. Kepuasan Pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan sebuah usaha.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini:

Lokasi dalam penelitian ini pada Segno Music Course Kediri, Promosi sangat berpengaruh dalam mengomunikasikan keberadaan nilai jasa kepada calon pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh dalam kelancaramnya sebuah usaha, Kepuasan Pelanggan dari responden murid Segno Music Course Kediri.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri ?
2. Apakah promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri?
4. Apakah lokasi, promosi, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri?

### **E. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian dicantumkan dengan maksud agar kita maupun pihak lain yang membaca laporan penelitian ini dapat mengetahui dengan pasti maksud tujuan penelitian itu sesungguhnya. Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui lokasi tersebut berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri.
2. Untuk mengetahui promosi tersebut berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri
4. Untuk mengetahui lokasi, promosi, kualitas pelayanan tersebut berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Segno Music Course Kediri

#### **F. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoris

Manfaat ini sebagai perbandingan sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti dimana yang akan datang dan meningkatkan pengetahuan tentang Pengaruh lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kursus di Segno Music Course Kediri.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih nyata dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

###### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan berpengalaman menganalisa permasalahan yang ada di bidang pemasaran

###### b. Bagi Perusahaan



Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dalam meningkatkan penjualan.

### Daftar Pustaka

- Agus Rianto, Saortua Marbun, & I Putu Agus Suarsana Ariesta. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kayumanis Sanur Private Villa And Spa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kayumanis Sanur Private Villa And Spa*, 4, 1–9.
- Ariyanti Widyaningsih, Hermawan Haris, & Izzudin Ahmad. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 1x.
- Boy Januarsita Saputra. (2022). Pengelolaan Pembelajaran Musik Di Lkp Segno Music Course Kediri. *Pengelolaan Pembelajaran Musik Di Lkp Segno Music Course Kediri*, 11, 1–14.
- Desrianto, & Sri Afridola. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. *Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam*.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Dr. Meithiana Indrasari, Ed.; Vol. 1). Press@Unitomo.Ac.Id.
- Dwimawanti, I. H. (N.D.). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Firmansyah Salman, & Setiyarini Triana. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Material Bangunan Ud. Jaya Abadi Di Sampang. *Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Material Bangunan Ud. Jaya Abadi Di Sampang*, 1, 1–7.
- Grimonia Eya. (2014). *Dunia Musik* (Farida Anna & Umbara Yopi Setia, Eds.; Cetakan I). Nuansa Cendekia.
- Indah Dwi Astorini, & Achmad Rifai Rc. (2016). Penyelenggaraan Program Kursus Musik (Studi Pada Lembaga Lily's Music School Semarang). *Penyelenggaraan Program Kursus Musik (Studi Pada Lembaga Lily's Music School Semarang)*, 1–20.
- Irawan, M. R. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pt. Satria Nusantara Jaya. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 140. <https://doi.org/10.30737/Ekonika.V5i2.1097>

- Likisa Medy Program Studi, M. S., Seni Drama, P., Musik Fakultas Bahasa Dan Seni, Dan, & Negeri Surabaya, U. (2022). Konser Virtual Sebagai Teknik Pemasaran Dalam Kursus Musik Gracia Kediri. *Jurnal Pendidikan Sendratasik*, 11(2).
- Lilik Yuliawati. (2019). Biaya Iklan Dan Promosi Serta Pengaruhnya Terhadap Hasil Penjualan Pt. Indofood Sukses Makmur Tbk. *Biaya Iklan Dan Promosi Serta Pengaruhnya Terhadap Hasil Penjualan Pt. Indofood Sukses Makmur Tbk.*, 19, 1–6.
- Lokasi Promosi, P., Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata, D., Siregar, N., Elfikri, M., Paramitha Daulay, R., Kunci, K., & Kepuasan Konsumen, Dan. (2022). Pengaruh Lokasi. Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan. In *Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat*). *Sosek* (Vol. 3, Issue 1).
- Margareta Likisa Medy, & Warih Handayanimgrum. (2022). Konser Virtual Sebagai Teknik Pemasaran Dalam Kursus Musik Gracia Kediri. *Konser Virtual Sebagai Teknik Pemasaran Dalam Kursus Musik Gracia Kediri*, 11, 1–12.
- Monica Elina. (2018). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Bangunan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Perumahan Taman Safira Bondowoso. *Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Bangunan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Perumahan Taman Safira Bondowoso*, 2.
- Nurafrina Siregar, Mifta Elfikri, & Rizka Paramitha Daulay. (2022). Pengaruh Lokasi. Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat. *Pengaruh Lokasi. Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat*, 3.
- Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Di Muara Bulian. (2019). *M. Aziz Mukhlis*, 1–9.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (2010th Ed.). Alfabeta, Cv.
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Vol. 8, Issue 2). [Http://Ejournal.Stiemj.Ac.Id/Index.Php/Ekobis](http://Ejournal.Stiemj.Ac.Id/Index.Php/Ekobis)
- Revyola Juni Viena Viliandari, & Anne Ratnasari. (2019). Hubungan Antara Promosi Penjualan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Produk Sepatu The Little Things She Needs. *Hubungan Antara Promosi Penjualan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Produk Sepatu The Little Things She Needs*, 5.

- Rohaeni Heni, & Marwa Nisa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 2, 1–6.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. <https://doi.org/10.21107/Pamator.V13i1.7015>
- S Zein, L Yasyifa, R Ghazi, E Harahap, Fh Badruzzaman, & D Darmawan. (2019). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss. *Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss*, 4, 1–7.
- Soecahyadi. (2012). *Analisa Statistik Dengan Aplikasi Spss* (Soecahyadi, Ed.). Jakarta; Usahid Jakarta, 2012 V + 86 Hlm, 1 Jil.: 23 Cm.
- Soni Suntani Sentiana. (2018). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 2, 1–8.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I02.P16>
- Suntani, S., Politeknik, S., Bandung, K., & Sitasi, C. (2018). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 2(2), 247–254. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/widyacipta>
- Wisnu Mintargo. (2018). *Budaya Musik Indonesia* (Wahyudi Riyan & Lestari R. Emmy, Eds.). Pt. Kanisius .
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, Dan Harga Normal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/Jmp.V10i2.712>