

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO SUPPLIER SUBUR JAYA
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**AULIYA RIDHO YARIS
NIM: 241.18.06870**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO SUPPLIER SUBUR JAYA
JAKARTA PUSAT**

Oleh:

Nama : Auliya Ridho Yaris
NIM : 241.18.06870
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

M. Aziz Winardi, ST, MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO SUPPLIER SUBUR JAYA
JAKARTA PUSAT**

Oleh:

Nama : Auliya Ridho Yaris
NIM : 241.17.06870
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Agustus 2022
Waktu : 15 : 30 – 17 : 00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota 1 : Iman Hernawan, SIP, MM. (.....)
Anggota 2 : Raden Kurniawan Dasa Putra, SE, Mm. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Auliya Ridho Yaris

NIM : 241.18.06870

Program Studi : Manajemen

No KTP : 317522802000002

Alamat : Jl.Lindung II,No .1 RT 002/006-Kel. Jati-Kec. Pulogadung

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihinformasikan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 2022

Auliya Ridho Yaris
241.18.06870

ABSTRAK

Aulia Ridho Yarismn. NIM 241180687. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 97 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 71,6 % faktor-faktor Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Lokasi, sedangkan sisanya 28,4 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (121,923) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (10.242)$ dan variabel Harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (6.851)$ dimana $t_{tabel} (1,98472)$ maka secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya. Variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Aulia Ridho Yarisnn. NIM 241180687. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya.

The purpose of this study is to know and analyze the Influence of service Quality and location to consumer Satisfaction at Toko Supplier Subur Jaya. The type of research used is explanatory research (explanatory) with research methods in the form of data collection using questionnaires. Data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The samples were 97 respondents, using multiple linear regression analysis.

Regression test results show that 71,6 % factor customer satisfaction can be explained by the image of a service Quality, and Location while the rest 28,4 % described by other factors that are not investigated in this research. While test results on findicates that simultaneously variable service Quality and Location simultaneously influential positive and significant interest to consumer Satisfaction with the analysis which is the value of F_{hitung} (121,923 > F_{tabel} (3,090). Test results show that the variable t service Quality shows the analysis t_{hitung} (10.242), and variable Location show the analysis t_{hitung} (6.851) where t_{tabel} (1,98472). Then as partial valiabel the quality services Location it has some positive effects and significant impact on consumer Satisfaction at Toko Supplier Subur Jaya. The dominant variable affecting interest in Customer Satisfaction is quality services.

Keywords :, Service Quality, Location and consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Supplier Subur Jaya ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat di era globalisasi ini kualitas layanan yang baik sangat keterkaitan dengan kepuasan konsumennya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Lokasi apa yang diinginkan konsumen di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Aziz Winardi, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

1. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
2. Bapak Syahriar Ariessa Putra dan Ibu Euis Novera yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
3. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 2022
Peneliti,

Auliya Ridho Yaris
241.18.06870

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan	6
2.1.3. Lokasi	9
2.1.5. Kepuasan Konsumen	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.3.1. Populasi	16
3.3.2. Sampel	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Definisi Operasional Variabel	18
3.5.1. Variabel Bebas	18
3.5.2. Variabel Terikat	19

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	29
4.1.3. Karakteristik Responden	29
4.1.4. Tanggapan Responden	29
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	32
2. Lokasi (X_2)	34
3. Kepuasan Konsumen (Y)	36
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	43
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Multikolinieritas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	46
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	47
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	47
2. Hasil Uji F (Simultan)	48
3. Koefisien Determinasi	48
4. Hasil Uji t (Parsial)	49
5. Pengaruh Dominan	50
4.2. Pembahasan	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	16
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	30
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	34
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.13. Hasil Uji F	48
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	44
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	56
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 3. Tabulasi Data	61
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	62
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	67
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	69
Lampiran 6. Ttabel dan Ftabel	70