

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
INDOMARET LEBAK BULUS 2**

SKRIPSI

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

Oleh:

IZUL ILMI
NIM: 241.180.6880



**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 FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
INDOMARET LEBAK BULUS 2**

Oleh:

Nama : Izul Ilmi
NIM : 2411806880
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Rizal Bakti, SE., 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

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
INDOMARET LEBAK BULUS 2**

Oleh:

Nama : IZUL ILMI
NIM : 241.180.6880
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Jatiwaringin Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 08:00 – 09:20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi
Anggota I : M. Aziz Winardi, ST, MM ()
Anggota II : Ricky Rizkie, SE, MM ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Izul Ilmi
Nim : 2411806880
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3305171609990003
Alamat : Jl. Pondok labu IE Cilandak,Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Fasilitas,Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2 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 mengalihformatkan, mengelola mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan rasa penuh 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, 11 Agustus2022

IZUL ILMI
2411806880

ABSTRAK

Izul Ilmi,241.180.6880 Pengaruh Fasilitas,Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.

Tingkat Persaingan ritel di indonesia sangat ketat baik dikota kota besar maupun dikota kecil, ada berapa pemain di bidang ritel seperti Indomaret, Alfamart, familymart dan lain sebagainya. Untuk bertahan diperlukan strategi dalam pelayanan konsumen, salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas,kualitas pelayanan dan lokasi apakah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis Penelitian yang digunakan adalah dengan metode pengumpulan data dan kuisioner menggunakan teknik kuantitatif . Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa faktor-faktor variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 97.2% sedangkan sisanya 2.8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel fasilitas,kualitas pelayanan dan lokasi secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen indomaret lebak bulus 2.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi

ABSTRACT

Izul Ilmi,241.180.6880 Pengaruh Fasilitas,Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.

The level of retail competition in Indonesia is very tight, both in big cities and in small cities, there are how many players in the retail sector such as Indomaret, Alfamart, familymart and so on. To survive, a strategy in customer service is needed, one of the conditions that must be met by a company in order to be successful in competition is to try to achieve the goal of creating and retaining consumers. In order to achieve this goal, every company must strive to produce and deliver the goods and services that consumers want at reasonable prices.

The purpose of this study is to determine and analyze how the influence of facilities, service quality and location whether it affects customer satisfaction. The type of research used is the method of data collection and questionnaires using quantitative techniques. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling.

*The results of the regression test showed that the variable factors of facilities, service quality and location were able to explain 97.2% of customer satisfaction while the remaining 2.8% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the *F* test show that the variables of facilities, service quality and location simultaneously have a significant and significant effect on consumer satisfaction and the results of the *t* test show that the variables of facilities, service quality and location have a positive and significant effect on consumer satisfaction in Indomaret Lebak Bulus 2.*

Keywords: Facilities, Quality of Service and Location

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Indomaret Lebak Bulus 2) 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 ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap konsumen indomaret lebak bulus 2.

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 Ilmi Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti, SE,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis ini selesai menyusun skripsi.
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 menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. 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.
8. Bapak Sariyo serta Ibu Marfuah dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan 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, 11 Agustus 2022
Penulis,

IZUL ILMI
NIM: 241.180.6880

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
ABSTAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Fasilitas	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan	10
2.1.4. Lokasi	12
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	18
2.4. Hipotesis	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5. Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1. Variabel Bebas.....	24
3.5.2. Variabel Terikat	25
3.6. Teknik Analisis Data	26
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26

3.6.2. Persamaan Regresi Linier Berganda	28
3.6.3. Uji Kualitas Data	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5. Uji Hipotesis	34
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.2. Karakteristik Responden	40
4.1.3. Tanggapan Responden	41
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas	50
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolinearitas.....	53
3. Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.6. Uji Hipotesis	55
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)....	56
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	57
5. Pengaruh Dominan	58
4.2. Pembahasan	58
4.2.1. Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.2.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.2.3. Kualitas Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	59
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	27
Tabel 4.1. Fasilitas Indomaret Lebak Bulus 2.....	39
Tabel 4.2. Karakteristik Responden	40
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas (X1)	42
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..	44
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi (X3).....	45
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3)	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.12. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Glejser	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	56
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.18. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan 2021 (Dalam Grafik).....	3
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	52
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	70
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	72
Lampiran 4. Kartu Bimbingan	78
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	79
Lampiran 6. T Tabel	80
Lampiran 7. F Tabel	82
Lampiran 8. R Tabel	84
Lampiran 9. Fasilitas Indomaret Lebak Bulus 2	85
Lampiran 10. Lokasi Indomaret Lebak Bulus 2	87