

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA COFFEE TOWN BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Desrianto
160910112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA COFFEE TOWN BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Desrianto
160910112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Desrianto
NPM/NIP : 160910112
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA COFFEE TOWN BAKERY DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Febuari 2020

Materai 6000

Desrianto
160910112

Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam

Oleh :

Desrianto

160910112

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

seperti tertera dibawah ini

Batam,

Pembimbing

Sri Afridola, S.E., M.M

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
3. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis;
6. Seluruh Dewan Komisaris, Dewan Direksi, Pimpinan dan Wakil Pimpinan serta karyawan COFFEE TOWN BAKERY di kota Batam yang telah memberikan izin penulis;
7. Rekan kerja yang telah berbagi ilmu dan memberi saran kepada penulis hingga selesai skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang membantu ide dan selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

Semoga melalui pujian dan syukur kepada Allah Bapa, Allah Putera dan Allah Roh Kudus, senantiasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan kasih karunia-Nya yang berlimpah kepada kita semua, Amin.

Batam, 19 Febuari 2020

Desrianto
160910112

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen Coffee Town Bakery yang tidak diketahui jumlahnya. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui jumlahnya, maka menggunakan rumus populasi tidak diketahui. Teknik penentuan pengambilan sample adalah menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu metode penarikan *sample non probabilities* dengan cara acak sedarhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden. Proses perhitungan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25.0. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode uji t menemukan hasil lokasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar $10,464 > t$ tabel sebesar 1,969 dan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar $3,497 > t$ tabel sebesar 1,969 dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Lokasi dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar $186.461 > F$ tabel sebesar 3,03 dan tingkat signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$. Presentase variabel lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 59,4 % dan sisanya 40,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah lokasi dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Lokasi, Pelayanan.

ABSTRACT

This purpose of this study was to determine the effect of location and service on consumer satisfaction at Coffee Town Bakery in Batam City. In this study the population is Coffee Town Bakery consumers whose numbers are unknown. Since the total population is unknown, using the population formula is unknown. The technique of determining sampling is using the simple random sampling method, which is the method of sampling non probabilities by means of simple random sampling and each respondent has the same possibility of being selected as a respondent. The calculation process using software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) software version 25.0. In this study the authors used the t test method to find the results of the location has positive effect and significant to customer satisfaction with a calculated value of 10,464 > t table of 1,969 and a significant value of 0,000 > 0,05. The service has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of 3,4971 > t table of 1,969 and a significant value of 0,001 < 0,05. Location and service simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with a calculated F value of 186.461 > F table of 3,03 and a significant level of F of 0,000 < 0,05. The percentage of location and service variables on customer satisfaction is 59.4% and the remaining 40,6% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion in this study is the location and service simultaneously have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: *consumer satisfaction, location, service.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Secara Teoritis.....	11
1.6.2. Secara Praktis	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Teori	13
2.1.1. Pengertian Lokasi.....	13
2.1.2. Faktor – Faktor Penentuan Lokasi Usaha	14
2.1.3. Pemilihan Lokasi.....	17
2.1.4. Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.1.5. Indikator Lokasi	19
2.2. Pelayanan.....	20
2.2.1. Pengertian Pelayanan	20

2.2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	22
2.2.3. Tipe Operasi Pelayanan.....	24
2.2.4. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.2.5. Indikator Pelayanan.....	26
2.3. Kepuasan Konsumen	28
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.3.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	30
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen	31
2.3.5. Indikator Kepuasan Konsumen.....	32
2.4. Penelitian Terdahulu.....	34
2.5. Kerangka Pemikiran	37
2.5.1. Variabel lokasi (X1) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y).....	37
2.5.2 . Variabel pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y) ..	37
2.5.3. Variabel Lokasi (X1) dan Pelayanan (X2) saling mempengaruhi variabel loyalitas penumpang (Y)	37
2.6. Hipotesis	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain Penelitian	39
3.2. Operasional Variabel	40
3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	40
3.2.2. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1. Populasi.....	42
3.3.2. Sampel.....	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.5. Metode Analisis Data 3.5.1. Uji Kualitas Data 3.5.1.1. Uji Validitas	45
3.5.1. Uji Kualitas Data.....	46
3.5.1.1. Uji Validitas	46

3.5.1.2. Uji Reliabilitas	46
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	47
3.5.2.1 Uji Normalitas	47
3.5.2.2. Uji Multikolinaritas	47
3.5.2.3. Uji Kolmogorov – Smirnov	48
3.5.2.4. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.5.3. Uji Pengaruh	49
3.5.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.5.3.2. Analisis Determinasi	50
3.5.4. Pengujian Hipotesis.....	50
3.5.4.1. Uji-t	50
3.5.4.2. Uji F	51
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
3.6.1. Lokasi Penelitian	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Responden	54
4.1.1.1. Jenis Kelamin Responden	54
4.1.1.2. Usia Responden.....	56
4.1.1.2. Pekerjaan Responden	56
4.1.1.2. Berapa Kali Berkunjung Responden.....	56
4.1.2. Deskripsi Data Penelitian	57
4.1.2.1. Deskripsi Variabel Lokasi.....	57
4.1.2.2. Deskripsi Variabel Pelayanan	58
4.1.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
4.1.3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	60
4.1.4. Uji Kualitas Data	61
4.1.4.1. Hasil Uji Validitas.....	61
4.1.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	63

4.1.5. Uji Asumsi Klasik	65
4.1.5.1. Hasil Uji Normalitas	66
4.1.5.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.1.5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.1.6. Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.1.7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.1.7. Uji Hipotesis	74
4.1.7.1. Hasil Uji t	74
4.1.7.2. Hasil Uji F	75
4.2. Pembahasan	76
4.2.1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.2.3. Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	77
BAB V.....	78
SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Simpulan	78
5.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Data Spss
- Lampiran 3 : R tabel, T tabel, Dan F tabel
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Histogram Sumber: Hasil Output SPSS versi 25 (2020).....	66
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot Standardized Sumber: Hasil Output SPSS versi 25 (2020).....	67
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Coffee Town Bakery.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen.....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen	42
Tabel 3.3 Skala <i>likert</i>	45
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai r	46
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	56
Tabel 4. 4 Berapa kali Berkunjung Responden.....	57
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	58
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	59
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif	61
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas Lokasi (X1)	62
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Pelayanan (X2).....	62
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Lokasi (X1).....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Pelayanan (X2)	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	65
Tabel 4. 15 Uji Kolmogrov-Smirnov	68
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 17 Uji Glejser	70
Tabel 4.18 Uji Analisis Linear Berganda.....	71
Tabel 4.19 Uji Determinasi	71
Tabel 4.20 Uji t	74
Tabel 4.21 Uji F	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Sampling Slovin	43
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	49