

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK



Diajukan oleh:

MUHAMMAD ARIEF SYAFRUDDIN

NIM: 2019020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan oleh:

MUHAMMAD ARIEF SYAFRUDDIN

NIM: 2019020006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MUHAMMAD ARIEF SYAFRUDDIN

NIM: 2019020006

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM.
NIDN 0723079203

Pembimbing II



Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M.
NIDN 0714118803

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MUHAMMAD ARIEF SYAFRUDDIN

NIM: 2019020006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Oleh:

Pembimbing,



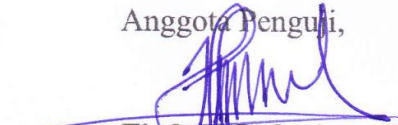
Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM.
NIDN 0723079203

Ketua Penguji,



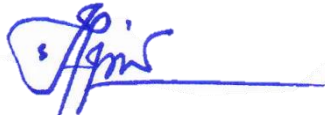
Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN 0724058702

Anggota Penguji,



Firdaus Indrajava Tuharea, S.E., M.Si.
NIDN 0023057801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA.
NIDN 0716066901

SURAT PERNYATAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arief Syafruddin

NIM : 2019020006

Fakultas : Ekonomi

Program : S-1

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK.” Adalah

hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan. Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 14 Februari 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Arief Syafruddin
2019020006

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YIN FOOD GRESIK

Muhammad Arief Syafruddin
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas layanan, dan lokasi penjualan terhadap kepuasan konsumen di Yin Food Gresik. Penelitian ini penting karena ingin membuktikan bahwa dampak adanya pelayanan yang memuaskan, dan lokasi yang strategis di Yin Food Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel yang diambil 96 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner data kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik random sampling dan menggunakan rumus perhitungan *lemeshow*. Analisis data menggunakan skala *Likert* menggunakan media *Google Form*. Analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini bahwa secara bersama-sama (simultan) pengaruh kualitas layanan, dan lokasi penjualan terhadap kepuasan konsumen Di Yin Food Gresik. Hal ini berarti bahwa semakin nyaman suasana toko, pelayanan yang maksimal, serta lokasi strategis yang diberikan maka semakin meningkat juga kepuasan konsumen yang akan didapatkan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Manajemen Pemasaran

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, AND SALES LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION AT YIN FOOD GRESIK

Muhammad Arief Syafruddin
Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality, and sales location on consumer satisfaction at Yin Food Gresik. This study is important because it wants to prove that the effects of convenient satisfactory service, and strategic location at Yin Food Gresik. This study used a quantitative approach. The number of samples taken by 96 respondents and data collection was carried out with questionnaire data, interviews, observations, and documentation. This study was conducted using random sampling techniques and using lemeshow's calculation formula. Data analysis using the Likert scale uses Google Form media. The analysis used is multiple linear regression and hypothesis testing. The result of this study is that together (simultaneously) the influence of service quality and sales location on consumer satisfaction in Yin Food Gresik. This means that the more comfortable the shop atmosphere, minimal service, and strategic location are, the more satisfaction consumers will get.

Keywords: Quality of Service, Location, Consumer Satisfaction, Marketing Management

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yin Food Gresik”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM. selaku pembimbing 1 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M selaku pembimbing 2 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi

Gresik, 9 Januari 2023

Peneliti,

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL DALAM | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| SURAT PERNYATAN ORISINILITAS | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH..... | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5.1 Teoritis | 7 |
| 1.5.2 Praktis | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran | 9 |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran | 9 |
| 2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan | 10 |
| 2.1.4 Faktor Kualitas Layanan | 11 |
| 2.1.5 Indikator Kualitas Layanan..... | 11 |
| 2.1.6 Tujuan Kualitas Layanan | 13 |
| 2.1.7 Pengertian Lokasi Penjualan..... | 14 |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 2.1.8 | Kriteria Lokasi Penjualan | 15 |
| 2.1.9 | Keuntungan Lokasi Penjualan | 15 |
| 2.1.10 | Indikator Lokasi Penjualan | 16 |
| 2.1.11 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.1.12 | Tujuan Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.1.13 | Faktor Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.1.14 | Indikator Kepuasan Konsumen..... | 18 |
| 2.2 | Hubungan Antar Variabel..... | 20 |
| 2.2.1 | Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 20 |
| 2.2.2 | Hubungan Lokasi Penjualan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 21 |
| 2.3 | Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.4 | Kerangka Konseptual | 26 |
| 2.5 | Hipotesis | 27 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | | 29 |
| 3.1 | Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 29 |
| 3.2 | Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.2.1 | Variabel Independen (Variabel Bebas)..... | 29 |
| 3.2.2 | Variabel Dependen (Variabel Terikat)..... | 30 |
| 3.3 | Indikator Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.4 | Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 31 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 31 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 32 |
| 3.4.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 33 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.5.1 | Jenis Data | 33 |
| 3.5.2 | Tingkat Data dapat dibedakan | 34 |
| 3.5.3 | Sumber data dapat dibedakan | 35 |
| 3.6 | Metode Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 | Statistik Deskriptif | 37 |

| | | |
|-------------------------------|--|-----------|
| 3.6.2 | Interval | 38 |
| 3.6.3 | Uji Validitas | 39 |
| 3.6.4 | Uji Reliabilitas | 40 |
| 3.6.5 | Analisis Korelasi..... | 40 |
| 3.6.6 | Uji Asumsi Klasik..... | 41 |
| 3.6.7 | Analisa Regresi Linear Berganda | 45 |
| 3.6.8 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 46 |
| 3.6.9 | Uji Hipotesis | 46 |
| BAB 4 PEMBAHASAN | | 49 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| 4.2 | Waktu Penelitian | 51 |
| 4.3 | Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.3.1 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 52 |
| 4.3.2 | Statistik Deskriptif | 54 |
| 4.3.3 | Interval | 55 |
| 4.3.4 | Hasil Uji Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden..... | 56 |
| 4.3.5 | Uji Validitas | 60 |
| 4.3.6 | Uji Reliabilitas | 62 |
| 4.3.7 | Analisis Korelasi..... | 63 |
| 4.3.8 | Uji Asumsi Klasik..... | 65 |
| 4.3.9 | Analisa Regresi Linier Berganda..... | 73 |
| 4.3.10 | Uji Hipotesis | 75 |
| 4.3.11 | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 79 |
| 4.4 | Pembahasan Hasil..... | 80 |
| BAB 5 PENUTUP..... | | 86 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian | 86 |
| 5.3 | Saran | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 88 |
| LAMPIRAN..... | | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Koseptual | 26 |
| Gambar 3. 1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t..... | 47 |
| Gambar 3. 2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F..... | 48 |
| Gambar 4. 1 Booth Yin Food..... | 49 |
| Gambar 4. 2 Menu Siap makan Yin Food..... | 50 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi..... | 50 |
| Gambar 4. 4 Grafik Histogram..... | 66 |
| Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Test..... | 66 |
| Gambar 4. 6 Garis Bilangan Durbin-Watson..... | 70 |
| Gambar 4. 7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan | 77 |
| Gambar 4. 8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Lokasi Pelayanan | 77 |
| Gambar 4. 9 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji f | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian | 31 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert | 36 |
| Tabel 3. 3 Skala Pengukuran..... | 38 |
| Tabel 3. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata | 39 |
| Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 41 |
| Tabel 3. 6 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi..... | 44 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 53 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Telah Menjadi Konsumen Di Yin Food..... | 54 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 55 |
| Tabel 4. 5 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata | 56 |
| Tabel 4. 6 Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden | 56 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov | 65 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 68 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas | 69 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Runs Test | 71 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Linieritas Variabel Lokasi Penjualan | 72 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda | 74 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji-t..... | 76 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji F..... | 79 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisa Determinasi (R^2)..... | 80 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian..... | 94 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian..... | 95 |
| Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi..... | 96 |
| Lampiran 4 Penjelasan dan Informasi (Informed Consent)..... | 98 |
| Lampiran 5 Instrumen Kuesioner..... | 99 |
| Lampiran 6 Row Data..... | 103 |
| Lampiran 7 Hasil Analisis..... | 116 |
| Lampiran 8 Tabel F..... | 126 |
| Lampiran 9 Tabel Durbin Watson..... | 127 |
| Lampiran 10 Tabel T..... | 128 |
| Lampiran 11 Tabel R..... | 129 |
| Lampiran 12 Tabel Z..... | 130 |

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

SINGKATAN

| | | |
|-------|---|---|
| SPBU | : | Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum |
| AMA | : | American Marketing Association |
| Dkk | : | Dan Kawan Kawan |
| SS | : | Sangat Setuju |
| S | : | Setuju |
| N | : | Netral |
| TS | : | Tidak Setuju |
| STS | : | Sangat Tidak Setuju |
| Lumut | : | Lumpia Imut |
| AC | : | Air Conditioner |
| s/d | : | Sampai dengan |
| UMKM | : | Usaha mikro kecil menengah |
| PDB | : | Produk Domestik Bruto |
| MSG | : | mononatrium glutamat, monosodium glutamat, atau natrium/ sodium glutamat |

ISTILAH

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| <i>craft</i> | : | kerajinan tangan |
| Variabel independent | : | variabel mandiri, variabel bebas |
| Variabel Dependen | : | Variabel Terikat |
| <i>Non probability sampling</i> | : | teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. |
| Sampling | : | proses di mana porsi dari suatu populasi diseleksi agar dapat mewakili populasi tersebut |
| Sistematis | : | teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut |
| Kuota | : | metode untuk memilih peserta survei yang merupakan versi non-probabilistik dari stratified sampling |
| Aksidental | : | teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. |

| | |
|----------------------------|--|
| Purposive | : teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu |
| Jenuh | : sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel |
| Snowball | : teknik pengambilan sampel nonprobabilitas di mana subjek penelitian yang ada merekrut subjek masa depan dari antara kenalan mereka. |
| <i>sampling incidental</i> | : tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. |
| <i>Indeks</i> | : nilai skor rata-rata |

ARTI LAMBANG

| | |
|-----------------------------|--|
| % | : Persentase |
| + | : Ditambah |
| - | : Dikurangi |
| = | : Sama dengan |
| ≥ | : Lebih dari atau sama dengan. |
| ≤ | : Kurang dari atau sama dengan |
| /∴ | : Dibagi |
| < | : Kurang dari |
| > | : Lebih dari |
| Y | : Variabel kepuasan pengunjung |
| a | : Koefisien konstanta |
| X ₁ | : Variabel kualitas pelayanan |
| X ₂ | : Variabel lokasi |
| b ₁ | : Koefisien regresi (kualitas pelayanan) |
| b ₂ | : Koefisien regresi (lokasi) |
| e | : Standart error |
| R ² | : Koefisien determinasi gabungan |
| K | : Jumlah variabel Dependen |
| H ₀ | : Hipotesis 0 |
| H ₁ | : Hipotesis pertama |
| H ₂ | : Hipotesis kedua |
| H ₃ | : Hipotesis ketiga |
| Df ₁ (pembilang) | : Jumlah variabel independen |
| Df ₂ (penyebut) | : N – k – 1 |

| | | |
|-----|---|--|
| n | : | Jumlah Observasi atau jumlah sampel |
| t | : | Nilai Uji-t |
| r | : | Koefisien Korelasi <i>Product moment</i> |
| SS | : | Sangat setuju |
| S | : | Setuju |
| N | : | Netral |
| TS | : | Tidak setuju |
| STS | : | Sangat tidak setuju |