

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UKM WARUNG PAK KUMIS

Oleh:

Erica Wati Sitorus

190311014

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Warung Pak Kumis. Pengaruh kualitas layanan dan lokasi akan di analisis secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang di sebarakan langsung di Warung Pak Kumis dengan teknik pengambilan survey. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan dari Warung Pak Kumis. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan variabel lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} (42.195) > F_{tabel} (3.09)$ atau sig. sebesar $0.00 < 0.05$. Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS 26.

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

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND LOCATION
ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PAK KUMIS STORE***

By:

**Erica Wati Sitorus
190311014**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and location on customer satisfaction in Pak Kumis Store. The effect of service quality and location will be analyzed partially and simultaneously on customer satisfaction. The research method used is quantitative research. Data collection techniques using questionnaires distributed directly at Pak Kumis Store with survey taking technique. The sample in this study were customers of Pak Kumis Store. The analytical methods used are validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The result of the research conducted indicate that the service quality variable (X1) has a significant effect on customer satisfaction (Y), and the location variable (X2) has a significant effect on customer satisfaction (Y). It can be said that the effect of each variable simultaneously can be seen that $F_{count} (42.195) > F_{table} (3.09)$ or sig. of $0.000 < 0.05$. The data were statistically processed using SPSS 26 program tools.

Keywords: Service Quality, Location, and Customers.