

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG
SPESIAL SAMBEL (SS) SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

NURVITA

NPM : 14420237

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurvita
NPM : 14420237
Alamat : Jl. Kupang Gunung Timur gg IVa No. 26
Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG SPESIAL SAMBEL (SS) SURABAYA**" adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Januari 2018
Yang membuat pernyataan



(Nurvita)

NPM : 14420237

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG SPESIAL SAMBEL (SS) SURABAYA

Diajukan oleh :

NURVITA

NPM : 14420237

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



MAQBULA AROCHMAN,SE., MAk.

Tanggal, 23-08-2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.

Tanggal, 23-08-2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG
SPESIAL SAMBEL (SS) SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NURVITA

NPM : 14420237

Susunan Dewan Penguji

Sekertaris / Pembimbing Utama

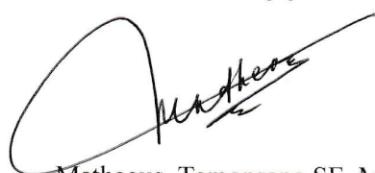
Dosen Penguji I



Maqbula Arochman, SE., MAk.

Drs. Ec. Redy Eko HS.MM

Dosen Penguji II



Matheous Tamonsang, SE., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 23 - 08 - 2018.....



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku ketua program studi manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan juga selaku dosen wali.

4. Ibu Maqbula Arochman, SE., MAk. selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang mereka yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersesembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depan.
6. Adikku (Istiana) yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Kakak sepupuku (Ratih Arsitawati) yang selalu menemani , memberi masukan, dan mengingatkanku untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Emi Khusnul Mazidah ,Dita Anggraeni, Adi Prasetyono, Nur Syabania, Wahyu Kristianto, Putri Yuliana Citra, Disna Natasya Oktavin yang selama ini sudah mensupport dan mengingatkanku buat menyelesaikan atau mengerjakan skripsi ini.
9. Yengki Astrilio, Arik Darmawan Sugianto, Mia Mirnawati, Suprayogi Aristyanda, M. Fahad, Vinka Okta, Aziza, Melvi Kartika Wati, Eva Lutviana yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan dan seangkatan Manajemen Angkatan 2014, terima kasih atas bantuan doa, semangat, serta kebahagiaan dan juga keceriaan selama perkuliahan.

11. Untuk teman-teman Ormawa Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Angkatan 2011-2017, terima kasih yang sebesar-besarnya atas pengalaman organisasi yang tak terlupakan.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 28 Januari 2018

Nurvita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.1.1 Tahapan Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.1.1.3 Indikator Kepuasa Konsumen.....	15
2.1.1.4 Fungsi & Tujuan Kepuasan Konsumen	16

2.1.1.5 Tipe Kepuasan Konsumen	18
2.1.2 Kualitas Layanan	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	19
2.1.2.2 Standar Pelayanan	24
2.1.2.3 Sulitnya Menilai Kualitas Layanan.....	25
2.1.2.4 Membangun Kualitas Layanan	25
2.1.3 Lokasi.....	28
2.1.3.1 Pengertian Lokasi.....	28
2.1.3.2 Faktor - Faktor Pemilihan Lokasi	30
2.1.3.3 Elemen – Elemen Pemilihan Lokasi	32
2.1.4 hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan ...	33
2.1.5 Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Lokasi	34
2.2 Penelitian terdahulu	36
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	39
2.3.1 Hipotesis	39
2.3.2 Model Analisis	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel.....	42
3.3 Identifikasi Variabel.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.4.1 Kualitas Layanan	44
3.4.2 Lokasi	44
3.4.3 Kepuasan Konsumen	45

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5.1 Jenis Penelitian	46
3.5.2 Sumber Data	46
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisis	48
3.7.1 Uji Instrumen.....	48
3.7.1.1 Uji Validitas	49
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.8.1 Regresi Linier Berganda.....	51
3.8.2 Koefisien Determinasi berganda (R^2).....	51
3.8.3 Uji Hipotesis.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah Singkat Waroeng Spesial Sambel (SS).....	56
4.1.2 Visi dan Misi	56
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Deskriptif Data Responden	57
4.2.1.1 Deskripsi Responden Menurut Usia.....	58
4.2.2 Penelitian atas Masing- masing Variabel.....	60
4.2.3 Deskripsi Variabel	61
4.2.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	61
4.2.3.2 Deskripsi Variabel Lokasi (X_2).....	64
4.2.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X_3).....	68
4.3 Analisis Model Atau Pengujian Hipotesis	70
4.3.1 Uji Istrumen.....	70
4.3.1.1 Hasil Pengujian Validitas.....	70

4.3.1.2 Hasil Pengujian Reabilitas	71
4.3.2 Uji Model	72
4.3.2.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.3.3 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	74
4.3.4 Pengujian Hipotesis	75
4.3.4.1 Hasil Pengujian Secara Simultan	75
4.3.4.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	77
4.3.4.3 Hasil Pengujian Pengaruh Dominan	81
4.4 Pembahasan	81

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1	Komposisi Responden Menurut Usia	59
Tabel 4.2	Karakteristik Data Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.3	Karakteristik Data Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4	Kategori Mean Masing – masing Variabel	61
Tabel 4.5	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X_1)....	62
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Lokasi (X_2).....	65
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y).....	69
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas	71
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas	73
Tabel 4.10	Koefisie Determinasi Berganda	76
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji F	77
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji t	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis	40
Gambar 3.1	Kurva Distribusi Uji Simultan (Uji F).....	53
Gambar 3.2	Kurva Distribusi Uji Parsial (Uji t)	54
Gambar 4.1	Kurva Distribusi Uji F	78
Gambar 4.2	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Lokasi (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	81

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambel (SS) Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pernah membeli/makan di Waroeng Spesial Sambal (SS) Surabaya (minimal 1 kali). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini digunakan metode penarikan sampel secara acak (*probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling* yang artinya teknik penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner secara langsung kepada para responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda yang dioperasikan melalui program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan lokasi secara simultan & parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambel (SS) Surabaya. Dari kedua variabel independen tersebut, variabe kualitas layanan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Layanan , Lokasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the quality of service and location to customer satisfaction in Waroeng Spesial Sambel (SS) Surabaya.

Population in this research is all have buy / eat in Waroeng Special Sambal (SS) Surabaya (minimum 1 times). The sample in this study concerns 100 people. In this research method used a random sample (probability sampling) with purposive sampling procedure consisting of several techniques with some specific considerations. Data were collected by using questionnaire method by giving questionnaire for respondents. Data analysis techniques in this study using multiple linear regression analysis operated through SPSS program.

The results showed that service variables and simultaneous & significant significant to customer satisfaction in Waroeng Special Sambel (SS) Surabaya. Of the two variables, service quality variables have a greater impact on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service , Location, Consumer Satisfaction.*