

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO
ELEKTRONIK TRIELEKTRIK**

SKRIPSI

Oleh:

Aditya Gustti Rizqi Ramadhan

201910325124



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap
Kepuasan Konsumen pada Toko Elektronik
Trielektrik

Nama Mahasiswa : Aditya Gustti Rizqi Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325124


Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2023

Jakarta, 14 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN: 0327128105

Pembimbing II



Ferawaty Puspitorini, S.S., M.Pd

NIDN: 0306028501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Toko Elektronik
Trielektrik

Nama Mahasiswa : Aditya Gustti Rizqi Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325124

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2023

Jakarta, 14 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Novita Wahyu Setyawati, S.E., M.M
NIDN. 0313117902

Sekretaris Tim
Penguji : Neng Siti Komariah S.E., M.M
NIDN. 0327128105

Penguji : Hasanuddin, S.I.P., M.AP
NIDN. 0302066905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada toko Elektronik Trielektrik**" adalah hasil karya saya sendirian tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan ini, saya mengizinkan kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk meminjamkan dan menggandakan skripsi ini melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 03 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Aditya Gustti Rizqi Ramadhan
201910325124

ABSTRAK

Aditya Gustti Rizqi Ramadhan 201910325124, skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Elektronik Trielektrik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Elektronik Trielektrik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan konsumen yang telah membeli produk Toko Elektronik Trielektrik. Data yang digunakan penelitian yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder yang bersumber dari jurnal dengan melihat hasil penelitian terdahulu. Penentu jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang telah membeli produk pada Toko Elektronik Trielektrik. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 responden. Data diolah menggunakan analisis data SPSS versi 26 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Elektronik Trielektrik. Variabel yang tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel Kepuasan Konsumen hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi pada Lokasi dan Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Aditya Gustti Rizqi Ramadhan 201910325124, thesis with the title The Effect of Service Quality and Location on Consumer Satisfaction at Trielectric Electronic Stores.

This study aims to determine and prove whether Service Quality and Location on Consumer Satisfaction at Trielectric Electronic Stores. This research is a quantitative study where the objects used are consumers who have purchased Trielektrik Electronic Shop products. The data used in this study are primary data using questionnaires and secondary data sourced from journals by looking at the results of previous research. Determining the number of samples in this study using purposive sampling with the criteria that have purchased products at the Trielektrik Electronic Shop. The number of samples used in this study were 130 respondents. The data is processed using SPSS version 26 for windows data analysis.

The results of this study indicate that Service Quality, and Location simultaneously affect Consumer Satisfaction at Trielektrik Electronic Stores. The variable that has no effect on Service Quality is the Consumer Satisfaction variable, this is indicated by the regression coefficient on Location and Consumer Satisfaction.

Keywords:

Service Quality, Location, and Customer Satisfaction

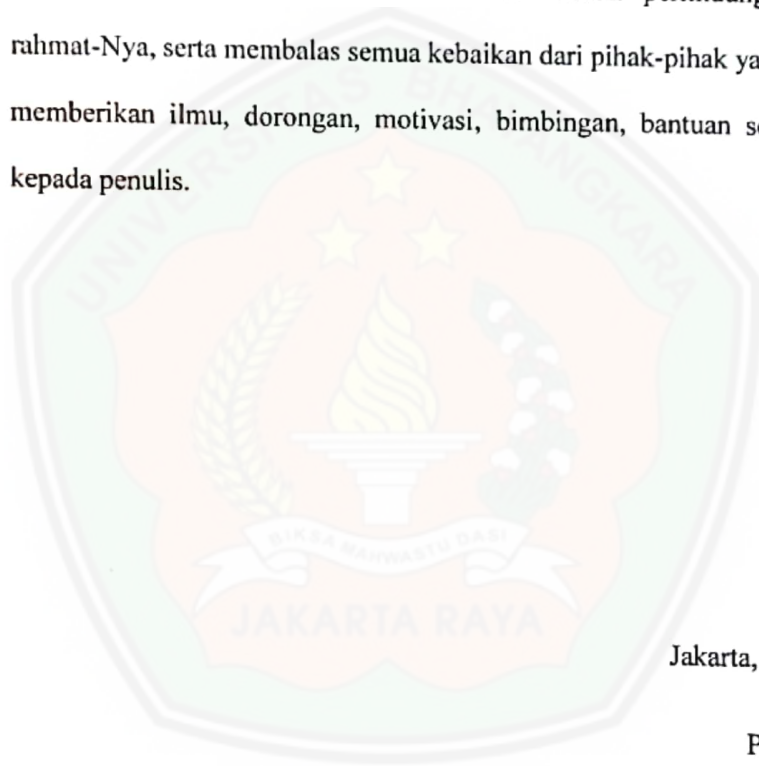
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Elektronik Trielektrik"**. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini diberi semangat, dorongan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH, MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspitaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Neng Siti Komariah, SE, MM dan Ibu Ferawaty Puspitorini, SS., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan proposal skripsi ini kepada penulis.
5. Dr. Achmad Fauzi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7. Kepada yang teristimewa Ibu Sulastri dan Bapak Agus Suprono selaku orang tua penulis yang telah memberikan banyak ilmu, do'a, serta selalu memberikan dorongan dan motivasi selama proses pembuatan proposal skripsi.
8. Serta para sahabat penulis Fahmy Hamzah, Dara Ayu Puspita, Reza Renaldi Ilyas Nur Falah dan Rafael Yoga, Aisyah Salsabila yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, karunia, rahmat-Nya, serta membalas semua kebaikan dari pihak-pihak yang telah memberikan ilmu, dorongan, motivasi, bimbingan, bantuan serta sarannya kepada penulis.



Jakarta, 06 Juli 2023

Penulis,

Aditya Gustti Rizqi Ramadhan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	7
TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Telaah Teoritis	7
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Lokasi	13
2.3.1 Definisi Lokasi	13
2.3.2 Dimensi Lokasi	14
2.3.3 Indikator Lokasi	15
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.4.2 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.5 Telaah Empiris	19

2.6 Kerangka Koseptual.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.1 Tahapan Penelitian.....	26
3.2.1 Operasional Variabel	26
3.2.2 Variabel Independent (X1 dan X2)	27
3.2.3 Variabel Dependent (Y).....	27
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.3.1 Waktu Penelitian	28
3.3.2 Tempat Penelitian.....	28
3.4 Metode Pengambilan Sampel dan Populasi	28
3.4.1 Populasi Penelitian	28
3.4.2 Sampel Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Kuisisioner atau Angket	29
3.6 Jenis dan Sumber Data	30
3.6.1 Data Primer.....	30
3.6.2 Data Sekunder	31
3.7 Metode Analisa Data	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reabilitas.....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.4 Uji Normalitas.....	32
3.7.5 Uji Multikolinieritas	32
3.7.6 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.7.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.8 Pengujian Hipotesis	33
3.8.1 Uji Kelayakan (Uji F).....	33
3.8.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	34
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	34

BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Usaha.....	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Deskripsi Responden	37
4.2.2 Pendistribusian Kuisisioner	37
4.2.3 Karakteristik	38
4.3 Hasil Analisis Data	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas.....	46
4.4.1 Uji Multikolinearitas.....	48
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.5 Uji Liner Berganda.....	50
4.6 Uji Hipotesis	52
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	52
4.6.2 Uji Simultan (Uji f).....	53
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V.....	59
PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3 Saran.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Empiris	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Skala Likert.....	30
Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4. 6 Uji Validitas Lokasi (X2)	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan konsumen (Y)	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X2)	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Linier Berganda	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji f	53
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4. 1 Toko Elektronik Trielektrik	36
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	39
Gambar 4. 3 Diagram Status.....	40
Gambar 4. 4 Diagram Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4. 5 Uji Normalitas	48
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plaiarisem

Lampiran 2 Uji Refrensi

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner

Lampiran 5 Output SPSS 26

Lampiran 6 Uji Normalitas

Lampiran 7 Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana df 1- 200

Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi t d.f = 1 – 200

Lampiran 9 Titik Persentase Distribusi f Probabilita = 0,05

Lampiran 10 Buku Bimbingan

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup

