

Judul Penelitian : Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Master Burger Kediri)

Dosen Pembimbing : Zaenul Muttaqien, SE.,MM

Aprilia Dian Evasari, SE.,MM

Nama : Pasti Surya Savana

NPM 21130210135

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Master Burger Kediri. Penelitian ini menggunakan data sekunder dengan jumlah sampel 133 pelanggan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data dengan SPSS. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer yaitu menyebarkan kuisioner dan data sekunder dengan melakukan wawancara kepada pemilik outlet serta observasi langsung.

Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 133 sampel yang sesuai dengan kriteria. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan Master Burger Kediri. Secara simultan lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan Master Burger Kediri. Dan variabel yang paling besar pengaruhnya dalam kepuasan pelanggan berdasarkan uji t adalah kualitas produk.

Kata Kunci: *Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Skripsi	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1	Latar
Belakang	1
10.2	Batasan
Penelitian.	6
10.3	Rumusa
n Masalah	6
10.4	Tujuan
Penelitian	6
10.5	Manfaat
Penelitian	7
10.5.1 Manfaat Akademik	7
10.5.2 Manfaat Operasional	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	11
2.2.1 Manajemen	11
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Lokasi	17
2.2.3.1 Pengertian Lokasi	17
2.2.3.2 Pemilihan Lokasi	19

2.2.3.3 Indikator Lokasi	20
2.2.4 Kualitas Produk.....	21
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.4.2 Alasan Kualitas Produk Penting Bagi Perusahaan.....	22
2.2.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	23
2.2.4.4 Indikator Kualitas Produk	27
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.5.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
2.2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	38
2.3.1 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2.3.4 Hubungan Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.4 Kerangka Pikir	42
2.5 Hipotesis Penelitian	43
2.5.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.5.4 Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2 Jenis Penelitian	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.4.1 Populasi Penelitian.....	46
3.4.2 Sampel Penelitian.....	46
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	46

3.6 Penentuan Jumlah Sampel	47
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	48
3.7.1 Data	48
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.8 Identifikasi Variabel	50
3.8.1 Variabel Bebas	50
3.8.2 Variabel Terikat	51
3.9 Definisi Operasional Variabel	51
3.10 Teknik Analisis	54
3.10.1 Uji Validitas	54
3.10.2 Uji Reliabilitas	55
3.10.3 Uji Asumsi Klasik	55
3.10.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.10.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.10.6 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	60
4.1.3 Struktur Organisasi Master Burger Kediri	61
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Karakteristik Responden	63
4.2.2 Deskripsi Variabel	65
4.2.3 Analisis Statistik	82
4.2.4 Interpretasi Hasil Analisis Penelitian	92
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101