

ABSTRAK

Azqi Nurhidayatul Ghifar (1209240046): “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”

Penelitian ini dilatarbelakangi melalui pra survei yang telah dilakukan kepada 20 responden di ketahui, 70% dari 20 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Ampera Suci ini cukup baik. 80% dari 20 orang responden menyatakan bahwa lokasi ampera suci ini cukup mudah untuk dijangkau dan 90% dari 20 responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan dan lokasi Ampera Suci Bandung. Serta melihatnya banyaknya restoran yang kualitas pelayanannya kurang dan lokasinya sulit di jangkau.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Ampera Suci.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan asumsi tersebut, maka hipotesis yang diajukan yaitu kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan menggunakan teori dari (Istiatin, 2015), pada variabel lokasi menggunakan teori dari (Ghanimata, 2019), sedangkan pada variabel kepuasan konsumen menggunakan teori dari (Tjiptono, 2016).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verikatif, dengan pemilihan sampel menggunakan metode *purpsive sampling*, sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 90 responden yang merupakan konsumen rumah makan suci bandung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji f (simultan), korelasi, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 26, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditandai dengan nilai t hitung $>$ t tabel, yaitu $5,6663 > 1,66256$. Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditandai dengan nilai t hitung $>$ t tabel, yaitu $3,115 > 1,66256$. Secara simultan kualitas pelayanan dan lokasi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah makan ampera suci bandung, yang di tandai dengan nilai f hitung $>$ f tabel, yaitu $88,828 > 3,10$.

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