

**PENGARUH LOKASI, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPERIAL
CAKERY DI SILOAM SIMATUPANG**

TUGAS AKHIR

Faradilla Azzahra

203402516343



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

**PENGARUH LOKASI, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPERIAL
CAKERY DI SILOAM SIMATUPANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

Faradilla Azzahra

203402516343



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

"Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery Di Siloam Simatupang."

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2024



Faradilla Azzahra
203402516343


UNIVERSITAS NASIONAL


LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH LOKASI, VARIASI PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN IMPERIAL
CAKERY DI SILOAM SIMATUPANG

Nama Mahasiswa : Faradilla Azzahra
Nomor Pokok : 203402516343
Program Studi : Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 13 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH LOKASI, VARIASI PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN IMPERIAL
CAKERY DI SILOAM SIMATUPANG

Nama Mahasiswa : Faradilla Azzahra
Nomor Pokok : 203402516343
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

(Prof. Dr. Umar Basahm, DES)

Anggota/Penguji,

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan,

(Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 13 Februari 2024

Tanggal Lulus: 29 Februari 2024

ABSTRAK

PENGARUH, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPERIAL CAKERY DI SILOAM SIMATUPANG

Oleh :

Faradilla Azzahra

203402516343

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linier berganda dan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan variabel lokasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF LOCATION, PRODUCT VARIATION AND SERVICE QUALITY ON IMPERIAL CAKERY CUSTOMER SATISFACTION IN SILOAM SIMATUPANG.

By:

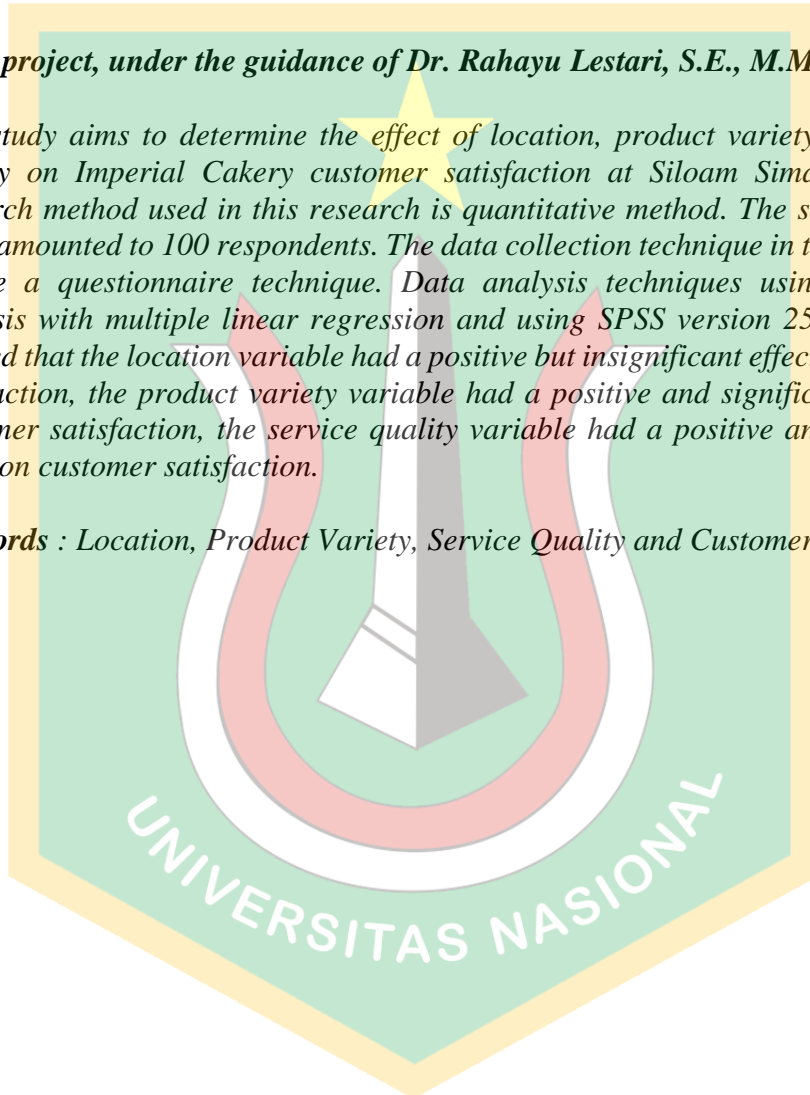
Faradilla Azzahra

20340256343

Final project, under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of location, product variety and service quality on Imperial Cakery customer satisfaction at Siloam Simatupang. The research method used in this research is quantitative method. The sample in this study amounted to 100 respondents. The data collection technique in this study was to use a questionnaire technique. Data analysis techniques using inferential analysis with multiple linear regression and using SPSS version 25. The results showed that the location variable had a positive but insignificant effect on customer satisfaction, the product variety variable had a positive and significant effect on customer satisfaction, the service quality variable had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Location, Product Variety, Service Quality and Customer Satisfaction



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Faradilla Azzahra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Januari 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Radio Dalam Gg. Langgar II No. 28
RT 003 / 008, Gandaria Utara, Kebayoran
Baru, Jakarta Selatan, 12140
5. No. Handphone : 085890004703
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : frdllazzahra@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2008 – 2014 : SDN Gandaria Utara 011 Pagi
- 2014 – 2017 : SMPN 240 Jakarta
- 2017 – 2020 : SMKN 15 Jakarta
- 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 13 Februari 2024

Faradilla Azzahra

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang”. Untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan rasa syukur, penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan tugas akhir ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sampai akhir.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.

8. Kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis tugas akhir ini, diri saya sendiri Faradilla Azzahra. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.
9. Kepada kedua orang tua penulis bapak Handoko Ibnu Gunarso dan ibu Ninik Sartini. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan dukungan, memotivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menempuh Pendidikan S1 Sarjana Manajemen di Universitas Nasional.
10. Kepada kedua adikku, Fauziah Putri dan Farhan. Terima kasih sudah menjadi *moodboster* dan alasan penulis untuk pulang ke rumah.
11. Kepada nenek tercinta, Sri Suyati yang selalu memberikan dukungan moril, doa serta kasih sayang kepada penulis.
12. Kepada sahabat penulis Anisa Indriyani yang telah memberikan support, motivasi, dan waktu kepada penulis disaat mengerjakan tugas akhir ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan, Aullovers yang memberikan doa, dukungan dan perhatian dari semester pertama hingga semester akhir.
14. Kepada teman seperbimbingan saya, Anisa Nur Aini yang sudah selalu bersemangat mengerjakan tugas akhir bersama-sama, senantiasa memberikan dukungan, bantuan dan perhatian selama mengerjakan tugas akhir.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Demikianlah, penulis mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya menyempurnakan sehingga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, 13 Februari 2024

Faradilla Azzahra

Daftar Isi

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Kegunaan Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen Pemasaran	5
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	5
B. Kepuasan Pelanggan	6
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	6
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	6
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
C. Lokasi	8
1. Pengerian Lokasi	8
2. Indikator Lokasi	8
3. Faktor yang Mempengaruhi Lokasi	8
D. Variasi Produk	9
1. Pengertian Variasi Produk	9
2. Indikator Variasi Produk	9
3. Faktor yang Mempengaruhi Variasi Produk	10
E. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11

2.	Indikator Kualitas Pelayanan	11
3.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
F.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	12
1.	Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.	Pengaruh Variasi Produk dengan Kepuasan Pelanggan	12
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	13
G.	Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	14
H.	Kerangka Analisis	17
I.	Hipotesis	18
BAB III.	19
METODE PENELITIAN	19
A.	Objek Penelitian.....	19
B.	Data penelitian	19
1.	Sumber Data.....	19
2.	Jenis Data.....	19
3.	Populasi dan Sampel.....	19
a.	Populasi	19
b.	Sampel.....	19
4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	20
a.	Teknik Pengumpulan Data	20
b.	Alat Pengumpulan Data	21
C.	Definisi Operasional Variabel.....	21
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	23
1.	Metode Analisis	23
2.	Metode Analisis Deskriptif.....	23
3.	Metode Analisis Inferensial.....	23
a.	Analisis Regresi Linier Berganda	24
4.	Uji Instrumen	24
a.	Uji Validasi	24
b.	Uji Reliabilitas	25
5.	Uji Asumsi Klasik	25
a.	Uji Normalitas	25
b.	Uji Multikolonieritas	25
c.	Uji Heteroskedastisitas	26
d.	Uji Autokorelasi	26
6.	Uji Kelayakan Modal.....	27

a. Uji F.....	27
b. Uji Koefisien Determinasi	27
7. Pengujian Hipotesis (Uji t)	27
BAB IV.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian.....	28
1. Deskripsi Data Penelitian	28
2. Deskripsi Responden	28
3. Analisis Deskriptif.....	31
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	34
5. Pengujian Hipotesis (Uji t)	45
B. Pembahasan Penelitian.....	46
1. Pengaruh Lokasi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
2. Pengaruh Variasi Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	47
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ..	48
BAB V	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1	Tabel Pretest Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery Siloam Simatupang 2	
Tabel 2 1	Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Hasil Rujukan	14
Tabel 3 1	Pengukuran Skala Likert	21
Tabel 3 2	Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 4 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4 4	Total Mean dan Average Total Mean Lokasi (X1)	32
Tabel 4 5	Total Mean dan Average Total Mean Variasi Produk (X2).....	32
Tabel 4 6	Total Mean dan Average Total Mean Kualitas Pelayanan (X3).....	33
Tabel 4 7	Total Mean dan Average Total Mean Kepuasan Pelanggan (Y)	34
Tabel 4 8	Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)	35
Tabel 4 9	Uji Validitas Variabel Variasi Produk (X2).....	35
Tabel 4 10	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	36
Tabel 4 11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 4 12	Uji Reliabilitas Pengaruh Lokasi (X1), Variasi Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 4 13	Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4 14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4 15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41
Tabel 4 16	Hasil Uji Autokorelasi.....	42
Tabel 4 17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4 18	Hasil Uji F	44
Tabel 4 19	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	44
Tabel 4 20	Hasil Uji t	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Analisis	17
Gambar 4 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 4 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Gambar 4 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31

