

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN LOCATION TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Doorsmeer 56 Cunda)**

Afdal Fatani¹, Nanda Amelianny², Nursakinah Ritonga³, Sufi⁴, Nursanjaya⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Malikussaleh

Email: nanda.amelianny@unimal.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service quality dan location terhadap kepuasan konsumen pada Doorsmeer 56 Cunda. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada konsumen. Analisis data menggunakan uji regresi dan uji hipotesis (uji F dan uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality dan location berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung sebesar $11,917 > Ftabel 3,09$ menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang kuat. Besarnya pengaruh yang diberikan adalah sebesar 70,4%, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Service Quality, Location, Kepuasan Konsumen.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and location on customer satisfaction at Doorsmeer 56 Cunda. The research method used was quantitative, with data collection through a customer questionnaire. Data analysis used regression and hypothesis testing (F-test and t-test). The results showed that service quality and location had a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. A significance value of $0.000 < 0.05$ and an F-value of $11.917 > F-table 3.09$ indicated that both variables had a strong influence. The magnitude of the influence was 70.4%, while the remaining 29.6% was influenced by other variables outside the study.

Keywords: Service Quality, Location, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis jasa yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam keberlangsungan usaha. Kepuasan konsumen dipengaruhi

oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan (service quality) dan lokasi usaha.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui pelayanan yang diberikan. Sementara itu,

lokasi merupakan faktor strategis yang memudahkan konsumen dalam mengakses layanan.

Doorsmeer 56 Cunda sebagai salah satu usaha jasa pencucian mobil perlu memperhatikan kedua faktor tersebut agar mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh service quality dan location terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi: Konsumen Doorsmeer 56 Cunda

Teknik sampling: Convenience sampling

Instrumen: Kuesioner dengan skala Likert

Variabel:

X1 = Service Quality

X2 = Location

Y = Kepuasan Konsumen

Analisis data:

Uji validitas & reliabilitas

Uji regresi linear berganda

Uji t (parsial)

Uji F (simultan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pengaruh Service Quality

Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Location

Location juga berpengaruh positif dan signifikan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau meningkatkan kenyamanan konsumen.

3. Pengaruh Secara Simultan

Service quality dan location secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Nilai signifikansi: $0,000 < 0,05$

Fhitung: $11,917 > Ftabel 3,09$

Koefisien hubungan: $0,704$ (70,4%)

Artinya kedua variabel memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu, konsumen menilai:

Pelayanan karyawan sangat baik (mean 4,68)

Lokasi sangat strategis (mean 4,90)

Pratomo, W. F., & Annasrulloh, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

Service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Location berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Service quality dan location secara simultan berpengaruh sebesar 70,4% terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pemilihan lokasi yang strategis sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian.
- Ghozali, I. (2018). Analisis Multivariate dengan SPSS.
- Susanti, L., & Zein, A. (2024). Manajemen Kepuasan Pelanggan.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan.
- Niazi, H. A., et al. (2023). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.