

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD.BULAT JAYA KEREK-TUBAN

Luluk Aprilia Rini *, Muhammad Yusuf

¹ Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban

¹ Email: lulukaprilial9@gmail.com

² Email: ucupbubakar@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko bangunan UD.Bulat Jaya kerek-Tuban. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan UD.Bulat Jaya Kerek yang berjumlah 97 orang, dengan menggunakan pendekatan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada responden, wawancara, observasi, dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif statistik, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji t (parsial) dan uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara parsial dimana $T_{hitung} (8,890) > T_{tabel} (1,985)$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dimana $T_{hitung} (5,799) > T_{tabel} (1,985)$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64,1% dan sisanya 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha khususnya di bidang bahan bangunan semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan perekonomian masyarakat maupun negara. Hal ini membawa dampak terhadap pembangunan khususnya sub sektor perumahan, kebutuhan terhadap pembangunan perumahan untuk tempat tinggal maupun untuk tempat usaha karena perumahan merupakan kebutuhan pokok bagi manusia. Meningkatnya akan rumah tersebut, maka meningkat juga akan pembangunan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pesaing menuntut para pelaku usaha untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara menawarkan pelayanan yang lebih memuaskan daripada pesaing lain. Oleh karena itu, perusahaan harus menawarkan sesuatu yang bernilai dan meninggalkan kesan yang mendalam kepada konsumen, yaitu memberikan kepuasan terhadap kinerja, kualitas produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelaku usaha.

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memberi peluang kepada pengusaha untuk memahami dengan tepat apa yang diharapkan pelanggan, dan pengusaha harus lebih memperhatikan bagaimana loyalitas pelanggan dipertahankan dengan menjaga agar pelanggan tetap puas dengan layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Menurut Tjiptono (2001) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat menyebabkan pelanggan melakukan pembelian secara berulang, dan terjalin hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan bisnis. Selain itu, semakin banyak kepuasan yang dirasakan pelanggan maka mereka akan merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut (word of mouth).

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang akan menghasilkan pembelian berulang dan loyalitas yang berkelanjutan. Semakin banyak harapan konsumen terpenuhi, maka konsumen akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi dalam penjualan untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen, jika konsumen merasa puas, maka mereka akan melakukan pembelian secara berulang.

Untuk dapat mempertahankan para pelanggannya, para pelaku usaha harus memperhatikan factor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan diantara kualitas pelayanan dan lokasi. Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang meliputi kecepatan dalam melayani konsumen, kesediaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan penyerahan barang atau produk secara baik (Kotler 2003:210)[1]. Keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada konsumen. Semua proses bisnis bekerja dengan baik karena kualitas pelayanan terkait dengan kepuasan pelanggan. Bisnis dapat tetap bertahan dan mampu bersaing dengan kompetitor lain jika memberikan pelayanan yang terbaik.

Di dukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Ghufrohy dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eceran Bahan Bangunan Di Kecamatan Dungkek”[2] dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tingkat harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tingkat harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain pelayanan, penentuan lokasi adalah hal yang penting dalam mendirikan suatu usaha. Dengan lokasi strategis yang tepat, dekat dengan keramaian dan mudah diakses, sebuah bisnis akan lebih berhasil dibandingkan dengan toko lain yang lokasinya kurang strategis. Lokasi yang strategis memudahkan akses konsumen dan juga menjamin keamanan. Oleh karena itu, semakin strategis lokasi usaha tersebut maka semakin memberontak dampak yang baik untuk perusahaan, seperti menambah pendapatan, menambah konsumen dan sebagainya. Begitu juga sebaliknya semakin tidak strategis lokasi perusahaan maka akan memberikan dampak yang negative untuk perusahaan seperti menambahnya pengeluaran-pengeluaran perusahaan.

Di dukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh MW Yumiati dan Ahmad Mada (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bangunan Sumber Makmur Cilangkap Jakarta Timur [3]. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih UD Bulat Jaya yang berada di Jalan Raya Kerek. UD Bulat Jaya ini telah berdiri sejak tahun 2004 yang didirikan oleh Ibu Atik. Awal mula mendirikan Toko Bangunan ini karena melihat bisnis bahan bangunan yang semakin berkembang pesat. Adapun beberapa toko bangunan yang sejenis UD Bulat Jaya diantaranya UD. Barokah, UD. Maju Makmur. Hal ini dimanfaatkan oleh ibu Atik untuk membangun usaha ini. UD. Bulat Jaya menyediakan kebutuhan bahan bangunan diantaranya kayu, pasir, tripek, pipa, cat, keramik, batu bata, semen, paku, peralatan listrik dll.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Bulat Jaya Kerek-Tuban”**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, masalah yang diteliti terkait tentang ada tidaknya Pengaruh Lokasi dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD.Bulat Jaya Kerek-tuban. Berdasarkan judul tersebut, maka jenis penelitian yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Dimana dalam penelitian bertujuan untuk mencari korelasi antara 3 variabel, yaitu pengaruh lokasi

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan cara melakukan pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS.

Menurut Sugiyono (2018: 15)[4] disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Menurut [5] penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

Karena jumlah populasinya tidak diketahui, maka jumlah sampel akan diambil menurut penelitian Ubaidillah Al Ahror, 2017 [6] dengan rumus Cochran.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada 97 responden pelanggan UD.Bulat Jaya. Kuesioner tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan tentang lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang akan diberi skor oleh responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji T, uji f dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas untuk mengevaluasi bahwa sejauh mana instrument memiliki hubungan dengan variabel yang diukur.

Uji coba Validitas Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) Dari 16 pertanyaan pada variabel diperoleh hasil validitas pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

| No | Indikator | r hitung | r tabel | keterangan |
|----|-------------------------|----------|---------|------------|
| 1 | Lokasi (X1) | | | |
| | Indikator 1 | 0,750 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 2 | 0,683 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 3 | 0,625 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 4 | 0,629 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 5 | 0,731 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 6 | 0,579 | 0,199 | Valid |
| 2 | Kualitas Pelayanan (X2) | | | |
| | Indikator 1 | 0,812 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 2 | 0,795 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 3 | 0,774 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 4 | 0,802 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 5 | 0,821 | 0,199 | Valid |
| 3 | Kepuasan Pelanggan (Y) | | | |
| | Indikator 1 | 0,887 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 2 | 0,874 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 3 | 0,869 | 0,199 | Valid |
| | Indikator 4 | 0,899 | 0,199 | Valid |

| | | | | |
|--|-------------|-------|-------|-------|
| | Indikator 5 | 0,646 | 0,199 | Valid |
|--|-------------|-------|-------|-------|

Sumber : data angket yang di uji

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas variabel X1, X2, Y dari 16 pertanyaan angket dinyatakan valid karena telah memenuhi syarat nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Uji Coba Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan setelah uji validitas dinyatakan valid dan variabel dapat dinyatakan reliable apabila nilai cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dari enam belas pertanyaan pada variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diperoleh hasil realibilitas pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

| No | Variabel | r hitung | Keterangan |
|----|-------------------------|----------|------------|
| 1 | Lokasi (X1) | 0,736 | Reliabel |
| 2 | Kualitas Pelayanan (X2) | 0,859 | Reliabel |
| 3 | Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,895 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 2 dikatakan reliable apabila cronbach's Alpha lebih besar dari nilai batas. Bahwa cronbach's alpha pada variabel X1 Lokasi sebesar 0,736, variabel X2 kualitas pelayanan sebesar 0,859, variabel Y kepuasan pelanggan sebesar 0,895. Dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari cronbach's alpha yaitu 0,60. Maka bisa disimpulkan bahwa kuesioner instrumen pada penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai berdistribusi normal atau tidak. apabila suatu data berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik berjenis parametrik. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode Kolmogorov Smirnov, yaitu dengan cara melihat nilai signifikansi, jika nilai Prob. / Sig F > 5%, sebaran bersifat normal. Namun jika nilai Prob. /Sig F < 5% maka sebaran bersifat tidak normal. Penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 23 untuk perhitungan uji normalitas, karena hasilnya memudahkan dalam menentukan apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 3 Hasil Uji Kolomogorov Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.56289220 |
| | Absolute | .087 |
| | | |

| | | | |
|------------------------|---------|----------|-------------------|
| Most Differences | Extreme | Positive | .072 |
| | | Negative | -.087 |
| Test Statistic | | | .087 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | | .066 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 3 hasil uji normalitas yaitu nilai Asymp.sig. (2 tailed) 0,066 menunjukkan bahwa data diatas berdistribusi normal karena nilai tingkat signifikannya lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -9.289 | 2.230 | | -4.165 | .000 | | |
| X1 | .755 | .085 | .585 | 8.890 | .000 | .882 | 1.134 |
| X2 | .517 | .089 | .382 | 5.799 | .000 | .882 | 1.134 |

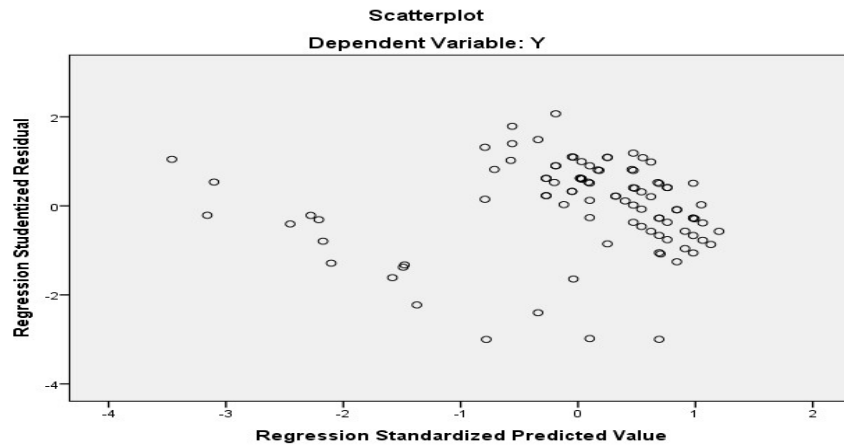
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4, uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF variabel Lokasi (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 1,134 yang artinya kurang dari 10 dan nilai tolerance sebesar 0,882 lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Uji heterokedastisitas dengan cara melihat pola gambar scatterplots, jika Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar 1 bahwa titik-titik tersebut menyebar secara tidak teratur. Hal ini di simpulkan bahwa tidak terjadinya gejala heterokedastisitas didalam penelitian ini.

Hasil Analisis Data

Hasil analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh 2 variabel independen yaitu lokasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Analisis Regresi Berganda

Uji regresi linier berganda adalah digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat.

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | -9.289 | 2.230 | | -4.165 | .000 | |
| | X1 | .755 | .085 | .585 | 8.890 | .000 | |
| | X2 | .517 | .089 | .382 | 5.799 | .000 | |

a. Dependent Variable: Y

1. Constant (a) = -9,289 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel lokasi (x1) dan variabel kualitas pelayanan (x2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan.
2. b1 Variabel X1 sebesar 0,755 menunjukkan bahwa variabel Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan asumsi variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini, berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel lokasi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,755.
3. b2 variabel X2 sebesar 0,517 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan asumsi variabel lain tidak

diteliti dalam penelitian ini, berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,517.

Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi Arikunto, 2006: 71) [7]. Tujuannya untuk mengetahui signifikansi pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai t tabel dihitung dengan rumus *degree of freedom* $df = n - k$, dimana n = jumlah sampel, k = jumlah variabel maka $df = 97 - 2 = 95$ diperoleh nilai t tabel = 1,985. Hasil output untuk uji statistik t dilihat melalui tabel *coefficient* sebagai berikut.

Tabel 6 Hasil Uji T (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -9.289 | 2.230 | | -4.165 | .000 |
| X1 | .755 | .085 | .585 | 8.890 | .000 |
| X2 | .517 | .089 | .382 | 5.799 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil tabel 6 menunjukkan bahwa data hasil penelitian uji t sebagai berikut :

- Hasil uji t (parsial) variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel lokasi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $8,890 > 1,985$ t tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Hasil uji t (parsial) variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $5,799 > 1,985$ t tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Hasil Uji Simultan (F)

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 1127.205 | 2 | 563.603 | 84.017 | .000 ^b |
| Residual | 630.568 | 94 | 6.708 | | |

| | | | | | |
|-------|---------|----|--|--|--|
| Total | 1757.77 | | | | |
| | 3 | 96 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 7 dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai F determinan sebesar 84,017, dengan nilai signifikansi 0,000. H0 ditolak dan H3 diterima karena F hitung sebesar 84,017 > 3,093 F tabel dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .801 ^a | .641 | .634 | 2.59001 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, R square (R²) sebesar 0,641 yang diperoleh dari kontribusi variabel lokasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). $KP = (r_{X_1, X_2})^2 \times 100\% = (0,801)^2 \times 100\% = 0,641$. Bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanan sebesar 64,1% pelanggan UD.Bulat Jaya. sedangkan sebesar 35,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Variabel Dominan

Tabel 9 Hasil Uji Dominan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -9.289 | 2.230 | | -4.165 | .000 |
| | X1 | .755 | .085 | .585 | 8.890 | .000 |
| | X2 | .517 | .089 | .382 | 5.799 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Dari pengujian secara parsial dan simultan variabel bebas (X) yang terdiri dari lokasi dan kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah lokasi (X1), hal ini karena variabel lokasi mempunyai nilai *Standardized Coefficients Beta* terbesar yaitu sebesar 58,5 % dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan (X2). Dengan hasil ini membuktikan bahwa pihak-pihak dalam UD.Bulat Jaya telah mengelola lokasi dan kualitas pelayanan secara efektif

KESIMPULAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD.Bulat Jaya Kerek-Tuban. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan t hitung sebesar 8,890 maka dapat diketahui bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk kualitas pelayanan menghasilkan t hitung sebesar 5,799, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji simultan (F) variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari hasil data pengujian hipotesis ketiga variabel diperoleh nilai F determinan sebesar 84,017 dengan nilai signifikansi 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Z. Ovidani and W. Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 167–174, 2020, doi: 10.14710/jiab.2020.27277.
- [2] A. Ghufrony, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail Bahan-Bahan Bangunan Di Kecamatan Dungkek," *Perform. " J. Bisnis Akuntansi*," vol. 5, no. 2, p. 14, 2015, doi: 10.24929/feb.v6i1.255.
- [3] M. Y. dan ahmad Mada, "Jakarta Timur Jakarta Timur," *Makara Kesehat.*, vol. 6, no. 2, pp. 59–65, 2023.
- [4] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [5] Sugiyono, "Sampel Jurnal," *Serv. Manag.*, pp. 33–42, 2015.
- [6] Muzhiroh, "Pengaruh Persepsi Kualitas, Motivasi Dan Gaya Hidup Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Cakung Barat)," *J. Ecodemica*, vol. 25–30, p. 35, 2020, [Online]. Available: <http://repository.stei.ac.id/1537/>
- [7] A. Wulandari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi Pada Rsud Dr. Moewardi di Surakarta," *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 15, pp. 19–27, 2015, [Online]. Available: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QcZUvV6bMUcJ:https://media.neliti.com/media/publications/79471-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf+&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=id>