JURNAL

PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN KAYU MANIS KEDIRI

EFFECT OF LOCATION, FACILITIES AND SERVICES TO CUSTOMER RESTAURANT "KAYU MANIS" KEDIRI

Oleh:

SEPTI NERINDAH

12.1.02.02.0422

Dibimbing oleh :

1. **Prof. Dr. Sugiono, Spd., M.M**
2. **Rony Kurniawan, S.E., M.M**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2016

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2016

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Septi Nerindah
NPM	: 12.1.02.02.0422
Telepun/HP	: 085784293091
Alamat Surel (Email)	: Septinerindah@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Kayu Manis Kediri
Fakultas – Program Studi	: Ekonomi - Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. K.H Achmad Dahlan 76

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulid merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 12 Agustus 2016
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Prof. Dr. Sugiono, Spd., M.M NIDN: 0014015706	Rony Kurniawan, S.E., M.M NIDN: 0730076804	Septi Nerindah NPM: 12.1.02.02.0422

PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN KAYU MANIS KEDIRI

Septi Nerindah
12.1.02.02.0422
Ekonomi - Manajemen
Septinerindah@gmai.com
Prof. Dr. Sugiono, Spd., M.M dan Rony Kurniawan, S.E., M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Dari waktu kewaktu bisnis di bidang makanan mempunyai kecenderungan terus meningkat pula terutama di Indonesia, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Faktanya didasarkan pada kenyataan bahwa makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Hal ini sesuai dengan hukum permintaan dan penawaran. Oleh karena itu, bisnis dibidang makanan juga selalu berkembang dari waktu-kewaktu. Bisnis makanan dan minuman memang begitu menarik untuk ditelaah dan digeluti. Beberapa alasan yang menjadikan bisnis tersebut menjadi sangat menarik antara lain disamping profit margin yang cukup besar dan sangat menjanjikan, juga pasarnya yang begitu luas. Namun, Semakin banyaknya bisnis makanan yang berkembang, kususnya bisnis restoran, tidak semuanya mampu bertahan lama. Sebagian besar bisnis tersebut jatuh atau bangkrut karena beberapa faktor, antara lain faktor manajemen yang masih sederhana, kekurangan modal usaha dan hilangnya konsumen untuk mencari alternatif produsen lain.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh lokasi, fasilitas dan pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan rumah makan kayu manis Kediri.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kediri. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sampel *purposive sampling* yang merupakan bagian dari teknik *nonprobability sampling* menghasilkan 50 responden. Variabel bebas penelitian ini adalah lokasi (X_1), fasilitas (X_2), pelayanan (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan mempertimbangkan syarat uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik secara simultan (uji F) dan uji statistik secara parsial (uji t) dan dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Penganalisan data menggunakan program SPSS.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah makan kayu Kediri. Sedangkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel lokasi, fasilitas dan pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelangggan.

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis menyarankan bagi perusahaan dalam meningkatkan perkembangan usaha dengan melakukan evaluasi secara terus menerus serta memperhatikan keinginan konsumen yang selalu berubah.

KATA KUNCI : Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

I. Latar Belakang Masalah

Dari waktu kewaktu bisnis di bidang makanan mempunyai kecenderungan terus meningkat pula terutama di Indonesia, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Faktanya didasarkan pada kenyataan bahwa makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Hal ini sesuai dengan hukum permintaan dan penawaran. Oleh karena itu, bisnis dibidang makanan juga selalu berkembang dari waktu-kewaktu. Bisnis makanan dan minuman memang begitu menarik untuk ditelaah dan digeluti. Beberapa alasan yang menjadikan bisnis tersebut menjadi sangat menarik antara lain disamping profit margin yang cukup besar dan sangat menjanjikan, juga pasarnya yang begitu luas. Namun, Semakin banyaknya bisnis makanan yang berkembang, kususnya bisnis restoran, tidak semuanya mampu bertahan lama. Sebagian besar bisnis tersebut jatuh atau bangkrut karena beberapa faktor, antara lain faktor manajemen yang masih sederhana, kekurangan modal usaha dan hilangnya konsumen untuk mencari alternatif produsen lain.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kediri. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif diartikan sebagai pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian tergantung kepada tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian adalah menggambarkan secara jelas tentang fakta-fakta yang ingin di teliti. Atas dasar ketentuan tersebut maka tehnik yang di gunakan penelitian deskriptif.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah lokasi, fasilitas, pelayanan, kepuasan pelanggan, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner berupa pernyataan-pernyataan sebanyak 24 item. Instrumen yang digunakan dalam penelitian telah divalidasi menggunakan *software* SPSS versi 20. Selanjutnya, instrumen diujicobakan ke lapangan dan hasilnya dianalisis berdasarkan validitas dan reliabilitas.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di Kediri diketahui bahwa nilai Dari perhitungan di atas diketahui bahwa nilai F_{hitung} = 62,674 > F_{tabel} = 1,676 dan nilai sig. = 0,000 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_5 diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama Lokasi

(X_1), Fasilitas (X_2) dan Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis ke 4 yang berbunyi "Diduga lokasi, fasilitas dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kayu Manis Kediri tahun 2016 terbukti.

Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi lokasi (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) diperoleh nilai Sig 0,008 lebih kecil dari 0,05. Sehingga membuktikan bahwa lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin luas lokasi yang dimiliki konsumen terhadap Rumah Makan Kayu Manis Kediri tersebut sehingga pelanggan akan merasa puas. Hasil penelitian ini mendukung teori lokasi Menurut Kotler (2012:142) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan penelitian yang di lakukan oleh Bandu (2013) yang menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas pada indikator pelayanan yang paling dominan pada pertanyaan "Terdapat desain lampu" ($X_{2.5}$) dengan hasil persentase (48%) dan ditunjukkan dari nilai signifikan sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa dengan memberikan fasilitas yang maksimal akan berdampak pada kepuasaan pelanggan sehingga akan menjadi pelanggan yang puas. Hal ini mendukung teori yang dikemukakan (Tjiptono, 2011:157) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior dan penelitian yang dilakukan Apriyani (2011) dalam proposalnya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama yaitu kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada indikator letak geografis yang paling dominan pada pertanyaan "Lokasi atau tempat Rumah Makan Kayu Manis Kediri sangat strategis" ($X_{3.5}$) dengan persentase hasil penilaian setuju (62%) . Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai Sig 0,003 lebih kecil dari 0,05. Sehingga membuktikan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kepuasan yang dilakukan di Rumah Makan Kayu Manis Kediri maka pelanggan akan selalu datang dan perusahaan mendapatkan laba. Hal ini mendukung teori yang dikemukakan Kotler (2011:139) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Dianto (2013) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

IV.DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Asdi mahasatya.

Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta: Liberty

Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung : Penerbit Alfabeta.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta, 2000.

Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset

Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, semarang: Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19(edisi kelima)* Semarang: Universitas Diponegoro

Henry Simamora,2000, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Surabaya:Pustaka Utama

J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, ”*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*”. Jakarta: Kencana.

Kasali, Rhenaldi. 2001. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentation, Targeting and Positioning*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

Kotler Philip dan Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*.Millenium Edition. New Jersey : Prentice Hall International .Inc

Kotler, philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 & 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol***,** terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Praktek, Edisi Pertama*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta :Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2013: *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra. (2005). *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu.Yogyakarta: ANDI

Riduwan, 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta

Raharjani, (20013:231) Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja, (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Sekitar Simpang Lima Semarang), Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Fol. 2 No.1, Januari 2013

Sudarsono, D. S dan Kurniawati, Dyah, 2013, *Elemen Ekuitas Merek Dalam Keputusan Pembelian Laptop*. Vol. 1 No. 1

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Surowiyono, dan Tutu T.W. (2007). *Dasar Perencanaan Rumah Tinggal*. Jakarta : Sinar Harapan