

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI
BY LYLY LAMONGAN**



Oleh :

RIZKY SETIANING TIAS

NBI : 1211600205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN , FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY
LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY**

LYLY LAMONGAN



Oleh :

Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN.

Surabaya,,,2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Estik Hari Prastiwi, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal,20.....

TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. – Ketua : _____

2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM. – Anggota : _____

3. Estik Hari Prastiwi, SE., MM – Anggota : _____

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Rizky Setianing Tias
2. NBI : 1211600205
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3524195707980001
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Banjar – Anyar Desa lopang RT. 02
RW. 01 Kec. Kembangbahu Kab. Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 10 Januari 2020

Yang Membuat,

Rizky Setianing Tias

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan kebanggan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Alhamdulillah kupersembahkan kepada ALLAH SWT. Atas nikmat dan karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan inspirasi, serta motivasi dan pelajaran hidup yang sangat berharga, mendo'akan dan selalu ada untuk penulis, serta adikku tersayang yang selalu membuat semangat untuk menyelesaikan tugas akhir. semoga kita bisa meraih apa yang kita cita-citakan dan bisa membahagiakan bapak dan ibu.
3. Estik Hari Prastiwi SE., MM. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk memberi arahan dan saran dalam proses selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama

menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Dra. Ec.Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya mengucapkan banyak terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis.
9. Seluruh Staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
10. Pimpinan beserta seluruh staff dan karyawan Dapur kopi atas izin dan bantuannya selama saya melaksanakan penelitian.
11. Teruntuk the best partner M. Rizal al-ichtiar thank you so much atas support, motivasi dan waktunya. Yang telah sabar mendengarkan keluhan, memberikan semangat dan selalu mengingatkan agar tidak malas mengerjakan skripsi ini, semoga kita bisa lebih baik untuk kedepannya serta bisa meraih apa yang telah kita cita-citakan.
12. Untuk sahabat since maba Novi terima kasih sudah saling membantu Karena sama-sama pejuang skripsi dan lia selalu member dukungan kerjain skripsimu biar cepat lulus haha ok baiq. Semoga kamu cepat nyusul ya huehue.
13. Untuk geng nyinyir (Kiki & Riqha) telah memberi support satu sama lain karena sama-sama pejuang skripsi.
14. Untuk cucungprutku Shofiyah dan Ria makasih sudah memberikan semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
15. Untuk sahabat GUNARSO (Lutfi, Handika, Deby, Qomaruddin dan Rasi) partner kuliner, travelling dan pastinya partner ngops. Terima kasih atas dukungan dan waktunya saling sharing karena sama-sama pejuang skripsi. Ojo sampek skripsi ganggu kongkow mu rek hahahahah.
16. Untuk oktalina P.P teman tidur sekosan yang suka kentut sembarangan, begadang sampek pagi ngerjain skripsi dan tergopo kalau mau sidang. Semoga kedepannya sukses ya kita berdua☺

17. Untuk teman-teman angkatan 2016. Yang tak bisa kusebut namanya satu persatu. Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerjasamanya selama ini. Semoga kita sukses kedepannya☺

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “Dimana ada kemauan maka disitu ada jalan, janganlah kita putus asa dalam menghadapi tantangan hidup karena disitulah akan kita temui suatu keberhasilan. Tuntutlah ilmu, tetapi tidak melupakan ibadah dan kerjakanlah ibadah tetapi tidak melupakan ilmu (Hasan Al-Bashri).

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya 10 Januari 2020

Rizky Setianing Tias

RINGKASAN

Perkembangan bisnis café di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis seperti pemilik-pemilik café di lamongan. Dapur kopi by lyly adalah salah satu café yang ada di lamongan saat ini. Dapur kopi harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Pihak Dapur kopi harus membuat inovasi dan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Dapur Kopi by lyly Lamongan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* atau pengambilan sampel sesuai kriteria yang telah ditentukan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda adalah $Y = 4,246 + 0,526X_1 + 0,341X_2 - 0,144X_3$. Hasil hipotesis Uji t menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 4,275 < t_{\text{tabel}} 1,66088$. Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 2,863 > t_{\text{tabel}} 1,66088$. Lokasi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,128 > 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} -1,537 < t_{\text{tabel}} 1,66088$. Hasil hipotesis Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{\text{hitung}} 35,836 > F_{\text{tabel}} 2,46$.

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, lokasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya kualitas layanan sebagai variabel yang dominan atau memiliki nilai hitung tinggi harus terus ditingkatkan agar menekan tingkat kepuasan konsumen, meskipun dalam penelitian ini variabel lokasi tidak memiliki pengaruh harus tetap menjadi perhatian perusahaan agar dapat menekan nilai kepuasan konsumen.

SUMMARY

The development of the café business in Indonesia is currently very rapid. This is also felt by business people such as cafe owners in Lamongan. Lyly coffee kitchen is one of the cafes in Lamongan today. Coffee kitchens must pay attention to the factors that influence customer satisfaction. Kitchen Kopi has to make innovations and improvements that can increase customer satisfaction. This study aims to analyze most of the interests of service quality, facilities and location for customer satisfaction.

The population used in this study is consumers of Kopi Kopi by lyly Lamongan. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection methods used were questionnaires. Data analysis techniques used are validity, reliability, and multiple linear regression analysis. The hypothesis test used was the t test and the F test. Data analysis in this study used SPSS version 25 software.

Based on research results obtained from multiple linear regression analysis is $Y = 4.246 + 0.526X_1 + 0.341X_2 - 0.144X_3$. Hypothesis results of the t-test showed partial service quality variables that affect customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,000 > 0,05$ and $\text{nilait_hitung} 4,275 < \text{t_tabel} 1,66088$. Facilities partially have a significance to customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,005 < 0,05$ and the value of $\text{t_count} 2,863 > \text{t_tabel} 1,66088$. Partial location does not have a significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the sig value of $0,128 > 0,05$ and the value of $\text{t-count} -1,537 < \text{t_table} 1,66088$. The results of the F Test hypothesis show the simultaneous service quality, facilities, and location have a significant effect on customer satisfaction, this can be seen from the sig value of $0,000 < 0,05$ and the value of $\text{F_count} 35,836 > \text{F_table} 2,46$.

Conclusions in this study indicate the variable quality of service, facilities and location have an interest in consumer satisfaction. However, location has no partial importance to customer satisfaction. Suggestions relating to this study discussing service quality as a dominant variable or having a high count value should increase so that the level of customer satisfaction, according to this study location variables do not have an interest associated with the company in order to increase the value of customer satisfaction.

ABSTRAK

Perkembangan bisnis café di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis seperti pemilik-pemilik café di lamongan. Dapur kopi by lyly adalah salah satu café yang ada di lamongan saat ini. Dapur kopi harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Pihak Dapur kopi harus membuat inovasi dan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Dapur Kopi by lyly Lamongan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda adalah $Y = 4,246 + 0,526X_1 + 0,341X_2 - 0,144X_3$. Hasil hipotesis Uji t menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,275 < t_{tabel} 1,66088$. Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,863 > t_{tabel} 1,66088$. Lokasi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,128 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,537 < t_{tabel} 1,66088$. Hasil hipotesis Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 35,836 > F_{tabel} 2,46$.

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, lokasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya kualitas layanan sebagai variabel yang dominan atau memiliki nilai hitung tinggi harus terus ditingkatkan agar menekan tingkat kepuasan konsumen, meskipun dalam penelitian ini variabel lokasi tidak memiliki pengaruh harus tetap menjadi perhatian perusahaan agar dapat menekan nilai kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan, fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The development of the café business in Indonesia is currently very rapid. This is also felt by business people such as cafe owners in Lamongan. Lyly coffee kitchen is one of the cafes in Lamongan today. Coffee kitchens must pay attention to the factors that influence customer satisfaction. Kitchen Kopi has to make innovations and improvements that can increase customer satisfaction. This study aims to analyze most of the interests of service quality, facilities and location for customer satisfaction.

The population used in this study is consumers of Kopi Kopi by lyly Lamongan. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection methods used were questionnaires. Data analysis techniques used are validity, reliability, and multiple linear regression analysis. The hypothesis test used was the t test and the F test. Data analysis in this study used SPSS version 25 software.

Based on research results obtained from multiple linear regression analysis is $Y = 4.246 + 0.526X_1 + 0.341X_2 - 0.144X_3$. Hypothesis results of the t test show the partial service quality variables that influence customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,000 > 0.05$ and $\text{nilait_hitung } 4,275 < \text{t_tabel } 1,66088$ Facilities owned by most of the influences on consumer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,005 < 0.05$ and the value of $\text{t_count } 2.863 > \text{t_table } 1.66088$. Partial location does not have a significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the sig value of $0.128 > 0.05$ and the value of $\text{t_count } -1.537 < \text{t_tabel } 1.66088$. The results of the F-Test hypothesis indicate the quality of service, facilities, and customer satisfaction, this can be seen from the sig value of $0,000 < 0.05$ and the value of $\text{F_count } 35.836 > \text{F_table } 2.46$.

Conclusions in this study indicate the variable quality of service, facilities and location have an interest in customer satisfaction. However, location has no partial importance to customer satisfaction. Suggestions relating to this study discussing service quality as a dominant variable or having a high count value should increase so that the level of customer satisfaction, according to this study location variables do not have an interest associated with the company in order to increase the value of customer satisfaction.

Keywords: Service quality, facilities, location, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. LatarBelakangMasalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. ManfaatPenelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1.1 PengertianManajemenPemasaran.....	6
2.1.2. KualitasPelayanan (X1)	
2.1.2.1 PengertianKualitasPelayanan.....	6
2.1.2.2 Prinsip-prinsipKualitasPelayanan.....	7

2.1.2.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Fasilitas (X2)	
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas.....	9
2.1.3.2. Unsur-unsur menentukan fasilitas.....	10
2.1.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas.....	10
2.1.3.4. Indikator Fasilitas.....	11
2.1.4. Lokasi (X3)	
2.1.4.1. Pengertian Lokasi.....	11
2.1.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi.....	12
2.1.4.3. Indikator Lokasi.....	12
2.1.5. Kepuasan Konsumen (Y)	
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	16
2.3.1 Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.2 Fasilitas terhadap kepuasan Konsumen.....	17
2.3.3 Lokasi terhadap kepuasan konsumen.....	17
2.4. Kerangka Konseptual.....	17
2.5 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	19
3.2. Lokasi dan Waktu penelitian	
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	19
3.2.2. Waktu Penelitian.....	19
3.3. Jenis dan Sumber Data	
3.3.1. Jenis Data.....	19
3.3.2. Sumber Data.....	20
3.4. Populasi dan Sampel	
3.4.1. Populasi.....	20
3.4.2. Sampel.....	20
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6. Definisi Variabel dan Definisi Operasional	
3.6.1 Definisi Variabel.....	23

3.6.2	Definisi Operasional.....	24
3.7.	Proses Pengolahan Data.....	25
3.8.	Metode Analisis Data.....	26
3.9.	TeknikAnalisa Data danPengujianHipotesis	
3.9.1	UjiInstrumen.....	26
3.9.2	UjiAsumsiKlasik.....	27
3.9.3	AnalisisRegresi Linier Berganda.....	27
3.9.4	KoefisienDeterminasi(R^2).....	28
3.9.5	PengujianHipotesis.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran umumDapur kopi by lylyLamongan.....	30
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	30
4.1.2	StrukturOrganisasi Perusahaan.....	31
4.1.3	JadwaldanTugasKerjaKaryawan.....	31
4.2	DeskripsiHasil Penelitian	
4.2.1	DeskripsiBerdasarkanKarakterisitk Responden.....	32
4.2.2	Deskripsi Berdasarkan Umur.....	32
4.2.3	Deskripsi Jenis Kelamin.....	33
4.2.4	DeskripsiPekerjaan.....	33
4.3	TeknikAnalisa Data danPengujianHipotesis	
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
4.3.1.1	Uji Validitas.....	34
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	35
4.4	UjiAsumsiKlasik.....	36
4.4.1	UjiNormalitas.....	36
4.4.2	UjiMultikorelasi.....	37
4.4.3	UjiHeteroskedastisitas.....	37
4.4.4	UjiAutokolerasi.....	38
4.5	AnalisisData dan Pegujian Hipotesis.....	39
4.5.1	AnalisisRegresi Linier Berganda.....	40
4.5.2	AnalisisKoefisienDeterminasi.....	41
4.5.3	PengujianHipotesis.....	42
4.5.3.1	Uji t.....	42
4.5.3.2	Uji F.....	44
4.6	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	45
4.7	ImplikasiPenelitian.....	47
4.8	Keterbatasan Penelitian.....	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA.....	49
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dapur kopi by lyly.....	31
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 DataPengunjungDapur kopi by lyly	3
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian	23
Tabel 4.1 Umur Responden.....	32
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.6 UjiNormalitas	36
Tabel 4.7 UjiMultikolinearitas	37
Tabel 4.8 UjiAutokorelasi	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.11 Hasil Uji t	42
Tabel 4.12 Hasil Uji F	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Responden	55
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	66
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	73
Lampiran 6 Regresi Linier berganda.....	75

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN.

Surabaya, 10 Januari 2020

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Estik Hari Prastiwi, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal :
10 Januari 2020

TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM.

2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM

3. Estik Hari Prastiwi SE., MM

TANDA TANGAN

- Ketua



- Anggota



- Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIZKY SETIANING TIAS
NBI : 1211600205
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : MANAJEMEN
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :
"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPRI BYLYLY LAMONGAN"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 04 - 02 - 2020

Yang Menyatakan,



(RIZKY SETIANING TIAS)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY**

LYLY LAMONGAN



Oleh :

Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Rizky Setianing Tias

NBI : 1211600205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN.

Surabaya,,,2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Estik Hari Prastiwi, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal,20.....

TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. – Ketua : _____

2. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM. – Anggota : _____

3. Estik Hari Prastiwi, SE., MM – Anggota : _____

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Rizky Setianing Tias
2. NBI : 1211600205
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3524195707980001
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Banjar – Anyar Desa lopang RT. 02
RW. 01 Kec. Kembangbahu Kab. Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN.**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 10 Januari 2020

Yang Membuat,

Rizky Setianing Tias

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan kebanggan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Alhamdulillah kupersembahkan kepada ALLAH SWT. Atas nikmat dan karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan inspirasi, serta motivasi dan pelajaran hidup yang sangat berharga, mendo'akan dan selalu ada untuk penulis, serta adikku tersayang yang selalu membuat semangat untuk menyelesaikan tugas akhir. semoga kita bisa meraih apa yang kita cita-citakan dan bisa membahagiakan bapak dan ibu.
3. Estik Hari Prastiwi SE., MM. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk memberi arahan dan saran dalam proses selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama

menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Dra. Ec.Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya mengucapkan banyak terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis.
9. Seluruh Staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
10. Pimpinan beserta seluruh staff dan karyawan Dapur kopi atas izin dan bantuannya selama saya melaksanakan penelitian.
11. Teruntuk the best partner M. Rizal al-ichtiar thank you so much atas support, motivasi dan waktunya. Yang telah sabar mendengarkan keluhan, memberikan semangat dan selalu mengingatkan agar tidak malas mengerjakan skripsi ini, semoga kita bisa lebih baik untuk kedepannya serta bisa meraih apa yang telah kita cita-citakan.
12. Untuk sahabat since maba Novi terima kasih sudah saling membantu Karena sama-sama pejuang skripsi dan lia selalu member dukungan kerjain skripsimu biar cepat lulus haha ok baiq. Semoga kamu cepat nyusul ya huehue.
13. Untuk geng nyinyir (Kiki & Riqha) telah memberi support satu sama lain karena sama-sama pejuang skripsi.
14. Untuk cucungprutku Shofiyah dan Ria makasih sudah memberikan semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
15. Untuk sahabat GUNARSO (Lutfi, Handika, Deby, Qomaruddin dan Rasi) partner kuliner, travelling dan pastinya partner ngops. Terima kasih atas dukungan dan waktunya saling sharing karena sama-sama pejuang skripsi. Ojo sampek skripsi ganggu kongkow mu rek hahahahah.
16. Untuk oktalina P.P teman tidur sekosan yang suka kentut sembarangan, begadang sampek pagi ngerjain skripsi dan tergopo kalau mau sidang. Semoga kedepannya sukses ya kita berdua☺

17. Untuk teman-teman angkatan 2016. Yang tak bisa kusebut namanya satu persatu. Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerjasamanya selama ini. Semoga kita sukses kedepannya☺

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “Dimana ada kemauan maka disitu ada jalan, janganlah kita putus asa dalam menghadapi tantangan hidup karena disitulah akan kita temui suatu keberhasilan. Tuntutlah ilmu, tetapi tidak melupakan ibadah dan kerjakanlah ibadah tetapi tidak melupakan ilmu (Hasan Al-Bashri).

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya 10 Januari 2020

Rizky Setianing Tias

RINGKASAN

Perkembangan bisnis café di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis seperti pemilik-pemilik café di lamongan. Dapur kopi by lyly adalah salah satu café yang ada di lamongan saat ini. Dapur kopi harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Pihak Dapur kopi harus membuat inovasi dan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Dapur Kopi by lyly Lamongan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* atau pengambilan sampel sesuai kriteria yang telah ditentukan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda adalah $Y = 4,246 + 0,526X_1 + 0,341X_2 - 0,144X_3$. Hasil hipotesis Uji t menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 4,275 < t_{\text{tabel}} 1,66088$. Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 2,863 > t_{\text{tabel}} 1,66088$. Lokasi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,128 > 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} -1,537 < t_{\text{tabel}} 1,66088$. Hasil hipotesis Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{\text{hitung}} 35,836 > F_{\text{tabel}} 2,46$.

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, lokasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya kualitas layanan sebagai variabel yang dominan atau memiliki nilai hitung tinggi harus terus ditingkatkan agar menekan tingkat kepuasan konsumen, meskipun dalam penelitian ini variabel lokasi tidak memiliki pengaruh harus tetap menjadi perhatian perusahaan agar dapat menekan nilai kepuasan konsumen.

SUMMARY

The development of the café business in Indonesia is currently very rapid. This is also felt by business people such as cafe owners in Lamongan. Lyly coffee kitchen is one of the cafes in Lamongan today. Coffee kitchens must pay attention to the factors that influence customer satisfaction. Kitchen Kopi has to make innovations and improvements that can increase customer satisfaction. This study aims to analyze most of the interests of service quality, facilities and location for customer satisfaction.

The population used in this study is consumers of Kopi Kopi by lyly Lamongan. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection methods used were questionnaires. Data analysis techniques used are validity, reliability, and multiple linear regression analysis. The hypothesis test used was the t test and the F test. Data analysis in this study used SPSS version 25 software.

Based on research results obtained from multiple linear regression analysis is $Y = 4.246 + 0.526X_1 + 0.341X_2 - 0.144X_3$. Hypothesis results of the t-test showed partial service quality variables that affect customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,000 > 0,05$ and $\text{nilait_hitung} 4,275 < \text{t_tabel} 1,66088$. Facilities partially have a significance to customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,005 < 0,05$ and the value of $\text{t_count} 2,863 > \text{t_tabel} 1,66088$. Partial location does not have a significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the sig value of $0,128 > 0,05$ and the value of $\text{t-count} -1,537 < \text{t_table} 1,66088$. The results of the F Test hypothesis show the simultaneous service quality, facilities, and location have a significant effect on customer satisfaction, this can be seen from the sig value of $0,000 < 0,05$ and the value of $\text{F_count} 35,836 > \text{F_table} 2,46$.

Conclusions in this study indicate the variable quality of service, facilities and location have an interest in consumer satisfaction. However, location has no partial importance to customer satisfaction. Suggestions relating to this study discussing service quality as a dominant variable or having a high count value should increase so that the level of customer satisfaction, according to this study location variables do not have an interest associated with the company in order to increase the value of customer satisfaction.

ABSTRAK

Perkembangan bisnis café di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis seperti pemilik-pemilik café di lamongan. Dapur kopi by lyly adalah salah satu café yang ada di lamongan saat ini. Dapur kopi harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Pihak Dapur kopi harus membuat inovasi dan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Dapur Kopi by lyly Lamongan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda adalah $Y = 4,246 + 0,526X_1 + 0,341X_2 - 0,144X_3$. Hasil hipotesis Uji t menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,275 < t_{tabel} 1,66088$. Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,863 > t_{tabel} 1,66088$. Lokasi secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai sig $0,128 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,537 < t_{tabel} 1,66088$. Hasil hipotesis Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 35,836 > F_{tabel} 2,46$.

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, lokasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya kualitas layanan sebagai variabel yang dominan atau memiliki nilai hitung tinggi harus terus ditingkatkan agar menekan tingkat kepuasan konsumen, meskipun dalam penelitian ini variabel lokasi tidak memiliki pengaruh harus tetap menjadi perhatian perusahaan agar dapat menekan nilai kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan, fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The development of the café business in Indonesia is currently very rapid. This is also felt by business people such as cafe owners in Lamongan. Lyly coffee kitchen is one of the cafes in Lamongan today. Coffee kitchens must pay attention to the factors that influence customer satisfaction. Kitchen Kopi has to make innovations and improvements that can increase customer satisfaction. This study aims to analyze most of the interests of service quality, facilities and location for customer satisfaction.

The population used in this study is consumers of Kopi Kopi by lyly Lamongan. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection methods used were questionnaires. Data analysis techniques used are validity, reliability, and multiple linear regression analysis. The hypothesis test used was the t test and the F test. Data analysis in this study used SPSS version 25 software.

Based on research results obtained from multiple linear regression analysis is $Y = 4.246 + 0.526X_1 + 0.341X_2 - 0.144X_3$. Hypothesis results of the t test show the partial service quality variables that influence customer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,000 > 0.05$ and $\text{nilait_hitung } 4,275 < \text{t_tabel } 1,66088$ Facilities owned by most of the influences on consumer satisfaction, can be seen from the value of $\text{sig } 0,005 < 0.05$ and the value of $\text{t_count } 2.863 > \text{t_table } 1.66088$. Partial location does not have a significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the sig value of $0.128 > 0.05$ and the value of $\text{t_count } -1.537 < \text{t_tabel } 1.66088$. The results of the F-Test hypothesis indicate the quality of service, facilities, and customer satisfaction, this can be seen from the sig value of $0,000 < 0.05$ and the value of $\text{F_count } 35.836 > \text{F_table } 2.46$.

Conclusions in this study indicate the variable quality of service, facilities and location have an interest in customer satisfaction. However, location has no partial importance to customer satisfaction. Suggestions relating to this study discussing service quality as a dominant variable or having a high count value should increase so that the level of customer satisfaction, according to this study location variables do not have an interest associated with the company in order to increase the value of customer satisfaction.

Keywords: Service quality, facilities, location, customer satisfaction.