

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada 007 Car Wash Patikraja, Banyumas)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1**

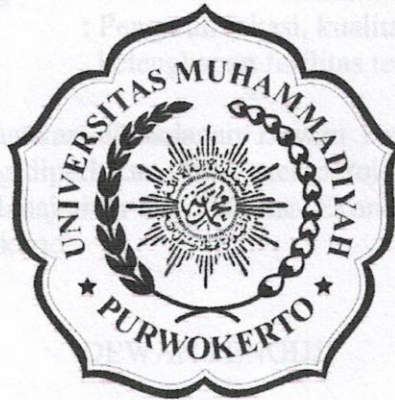
Oleh :

**JAYUS TRI SUBAGYO
1702010141**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada 007 Car Wash Patikraja, Banyumas)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

JAYUS TRI SUBAYO

1702010141

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing

TOTOK HARYANTO, S.E., M.M.

NIK. 2160729




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Jayus Tri Subagyo
NIM : 1702010141
Program studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

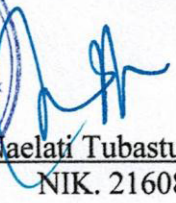
DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M. ()
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Juli 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 216087

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Jayus Tri Subagyo
NIM : 1702010141
Program studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Juli 2021
Penulis



Jayus Tri Subayo

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jayus Tri Subagyo
NIM : 1702010141
Program studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul ;

**“PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 18 Juli 2021

Yang menyatakan,



Jayus Tri Subagyo

MOTTO

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

-Hadits riwayat Muslim-

Tidak ada kekuatan yang melebihi sebuah kesabaran dan keikhlasan.

-Penulis-



PERSEMBAHAN



Karya skripsi ini saya berikan untuk:

- ❖ Kedua orang tua saya, Bapak Sutarsam dan Ibu Kaswati tercinta Sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas doa, kasih sayang, didikan, motivasi, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya selama ini.
- ❖ Kedua kakak saya, Eka Puji priadi dan Aji Setyawan tercinta Yang sudah mendukung, mendidik, mengajarkan, memotivasi yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Kepada Aulia Wisi Putri Utami sebagai Teman Dekat/Pacar Yang selalu memberikan semangat, dukungan, menemani, membantu saya selama ini.
- ❖ Teman-teman seperjuangan sebagai tanda terimakasih atas dukungan, bantuan, semangat dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia dan petunjuk Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada 007 *Car Wash* Patikraja” ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, S.E., M.Si, selaku ketua program studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Herni Justiana Astuti PhD dan Alfato Yusnar, S.E., M.Si selaku dosen penguji saya yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Bapak Sutarsam dan Ibu Kaswati selaku orangtua yang selalu memberikan doa, semangat, nasihat dan dukungan baik secara materiil maupun rohaniyah.
8. Seluruh teman-teman skripsi seperjuangan angkatan 2017 dengan segala cerita dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan yang akan menjadi cerita di masa depan.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas perhatian dan curahan ide, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata saya, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 18 April 2021

Penulis

Jayus Tri Subayo

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA 007 CAR
WASH PATIKRAJA**

Jayus Tri Subagyo¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
trisubagyojayus@gmail.com

Totok Haryanto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas pada 007 *Car Wash* Patikraja. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang mencuci kendaraanya di 007 *car Wash* yang berjumlah 120, pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data diperoleh dari responden dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis data dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa variabel lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kelengkapan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas.

***INFLUENCE OF LOCATION, QUALITY OF SERVICE AND FACILITY
COMPLETENESS ON CUSTOMER SATISFACTION AT 007 PATIKRAJA
CAR WASH***

Jayus Tri Subayo¹

*Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
trisubagyojayus@gmail.com*

Totok Haryanto²

*Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
feb.ump.th@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of location, service quality and completeness of facilities at 007 Patikraja Car Wash. The population in this study were customers who came to wash their vehicles at 007 car wash, totaling 120, sampling in this study used the non-probability sampling method with purposive sampling technique, namely the technique of determining the sample with certain considerations. Data obtained from respondents with research instruments using questionnaires. Data analysis used data instrument test, classical assumption test, data analysis test and hypothesis test. Based on the test results, it is known that the location variable has a significant positive effect on customer satisfaction, the service quality variable has a significant positive effect on customer satisfaction, and the completeness of the facilities has a significant positive effect on customer satisfaction. Location, quality of service and completeness of facilities simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: *Location, Quality of Service, Completeness of Facilities.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xu
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan Pelanggan	7
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	8
b. Teori mendukung Kepuasan Pelanggan	8
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
d. Indikator kepuasan pelanggan	11
2. Lokasi	13
a. Definisi Lokasi	13
b. Teori mendukung Lokasi	13
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lokasi.....	14
d. Indikator Lokasi	14
3. Kualitas Pelayanan	16
a. Definisi Kualitas Pelayanan	16
b. Teori mendukung Kualitas Pelayanan	16
c. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	17
d. Indikator dalam Kualitas Pelayanan.....	17
4. Fasilitas	18
a. Definisi Fasilitas	18
b. Teori mendukung Fasilitas.....	19
c. Indikator fasilitas	20

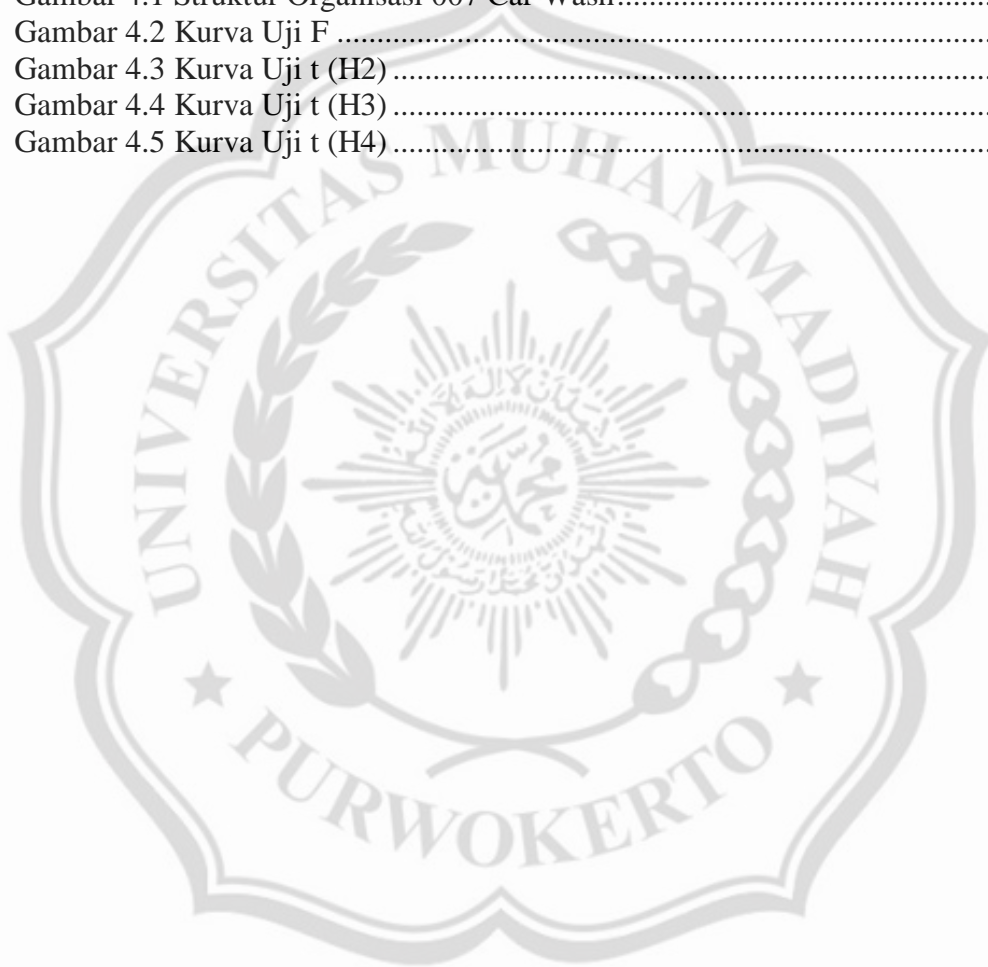
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Variabel Penelitian.....	36
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
G. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum 007 Car Wash Patikraja	49
2. Struktur Organisasi Perusahaan	50
3. Response Rate	52
4. Karakteristik Responden	53
5. Analisis Data	55
6. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	61
7. Uji Asumsi Klasik	63
8. Uji Analisis Data	67
9. Uji Hipotesis.....	70
10. Rekapitulasi Hasil Penelitian	74
B. Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel lokasi (X1).....	37
Tabel 3.2 Definisi operasional dan pengukuran variabel kualitas pelayanan (X2)	38
Tabel 3.3 Definisi operasional dan pengukuran variabel kelengkapan fasilitas (X3)	39
Tabel 3.4 Definisi operasional dan pengukuran variabel kepuasan pelanggan (Y)	40
Tabel 4.1 Response Rate	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Lokasi	57
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Glejser	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	46
Gambar 3.3 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 3.4 Kurva Uji T Hipotesis Keempat.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 007 Car Wash.....	50
Gambar 4.2 Kurva Uji F.....	71
Gambar 4.3 Kurva Uji t (H2).....	73
Gambar 4.4 Kurva Uji t (H3).....	74
Gambar 4.5 Kurva Uji t (H4).....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 : Data Deskripsi Responden	92
Lampiran 3 : Nilai Data Tabulasi.....	96
Lampiran 4 : Hasil Statistik Deskriptif Analisis Responden	109
Lampiran 5: Data Statistik deksriptif variable	110
Lampiran 6 : Uji Instrumen Data	112
Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 8 : Uji Hasil Analisis Regresi	119
Lampiran 9 : Tabel r.....	121
Lampiran 10 : Tabel T.....	122
Lampiran 11 : Tabel F.....	123
Lampiran 12 : Foto Dengan Pemilik Usaha.....	124

