

ABSTRAK

Aries Kurniawan Gea, NIM : 7202560008, Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indatu *Cafe* 2 Medan. Skripsi, Prodi Kewirausahaan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian merupakan seluruh pelanggan Indatu *cafe* 2 Medan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diolah melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan koefisien $14,350 > 1,982$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ pada taraf 5%. Hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai koefisien sebesar $131,837 > 2,69$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$ pada taraf 5%. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,711 atau 71% yang dapat diartikan bahwa variabel dependen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 71% sedangkan 29% lainnya merupakan faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Aries Kurniawan Gea, NIM: 7202560008, *The Effect of Location and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study at Indatu Cafe 2 Medan)*. Thesis, Entrepreneurship Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, Medan State University, 2024.

This study aims to determine the effect of location and service quality on customer satisfaction at Indatu cafe 2 Medan. The research method used is descriptive quantitative method. The population in the study were all customers of Indatu cafe 2 Medan with the number of samples used as many as 110 respondents. Data collection using questionnaires processed through SPSS software. The results of this study indicate the $t_{count} > t_{table}$ test with a coefficient of $14.350 > 1.982$ with a significance value of $0.000 < 0.005$ at the 5% level. The F test results show $F_{count} > F_{table}$ with a coefficient value of $131.837 > 2.69$ and a significance of $0.00 < 0.05$ at the 5% level. The test results of the coefficient of determination (R^2) of 0.711 or 71% which means that the dependent variable contributes to the dependent variable by 71% while the other 29% are other factors not examined in this study. So it can be concluded that location and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Indatu cafe 2 Medan.

Keywords: Location, Service Quality and Customer Satisfaction

THE
Character Building
UNIVERSITY