

ABSTRAK

Fajar Siddiq Almunawar Sagala, NIM 7191210006, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang”. Skripsi Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang. Fenomena penurunan kepuasan konsumen serta ulasan negatif yang terkait dengan pelayanan dan kenyamanan lokasi memotivasi penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden, yaitu konsumen Lestari *Bakery*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2.928 dengan signifikansi 0.004. Lokasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung 2.639 dan signifikansi 0.010. Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai F hitung sebesar 6.739 dan signifikansi 0.002. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.122 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 12.2% variasi dalam kepuasan konsumen, sementara 87.8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model, seperti harga, promosi, dan kualitas produk. Hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun kualitas pelayanan dan lokasi penting, faktor-faktor tambahan perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara optimal. Temuan ini memperkuat pentingnya peran kualitas pelayanan dan lokasi dalam industri makanan dan minuman, khususnya dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen. Lestari *Bakery* diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya serta memastikan lokasi yang nyaman bagi konsumen untuk mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Lestari *Bakery*, Lokasi, Sidikalang

ABSTRACT

Fajar Siddiq Almunawar Sagala, NIM 7191210006, “ The Influence of Service Quality and Location on Consumer Satisfaction at Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang”. Management Department Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics, Medan State University.

This study aims to analyze the effect of service quality and location on customer satisfaction at Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang. The phenomenon of decreasing customer satisfaction and negative reviews related to service and location convenience motivated this research. This research uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire distributed to 100 respondents, namely Lestari Bakery consumers. The data analysis techniques used include multiple linear regression tests to determine the partial and simultaneous effects of the independent variable on the dependent variable. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, as indicated by the t value of 2.928 with a significance of 0.004. Location also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t value of 2.639 and a significance of 0.010. Simultaneously, service quality and location together have a significant effect on customer satisfaction, with a calculated F value of 6,739 and a significance of 0.002. The coefficient of determination (R Square) of 0.122 indicates that service quality and location together can explain 12.2% of the variation in customer satisfaction, while the other 87.8% is influenced by other factors not included in the model, such as price, promotion, and product quality. These results suggest that, while service quality and location are important, additional factors need to be considered to optimize customer satisfaction. These findings reinforce the important role of service quality and location in the food and beverage industry, especially in creating a satisfying experience for consumers. Lestari Bakery is expected to maintain and improve its service quality and ensure a convenient location for consumers to encourage customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Lestari Bakery, Location, Sidikalang