

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO JAFAR PLAZA BANGUNAN TUKKA KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Epli Hardina Pakpahan¹, Mansur Tanjung², Yenni Sofiana Tambunan³

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah, pakpahanfamily293@gmail.com¹,

² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah, tanjungmansur@yahoo.co.id²,

³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah yennisofiana@gmail.com³

Article Info:

Article history:

Received Date: 22-04-2026 (for the author to fill in)

Accepted Date: 06-05-2026 (for the officer to fill in)

Published Date: 24-05-2026 (for the officer to fill in)

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah dengan penyebaran kuesioner berjumlah 40 (empat puluh) responden. Hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan analisa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,643 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) 64,3% ditentukan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Lokasi (Variabel X2) secara serempak dan sisanya sebesar 35,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil uji t pada penelitian diketahui bahwa nilai t hitung Kualitas Pelayanan sebesar 2,092, lebih besar dari t tabel sebesar 2,02439 ($2,092 > 2,02439$), maka variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, berarti H_0 ditolak, H_a diterima dan Lokasi sebesar $2,451 > t$ tabel 2,02439, maka variabel Lokasi (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, berarti H_0 ditolak, H_a diterima. Sedangkan dari hasil uji F diketahui Nilai F hitung 33,260 > F tabel 3,25 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan secara bersama atau simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah dapat diterima.

This is a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

Corresponding Author:

Epli Hardina Pakpahan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah

pakpahanfamily293@gmail.com

PENDAHULUAN

Bisnis yang semakin berkembang, menyebabkan persaingan semakin ketat, baik perusahaan jasa maupun non-jasa berlomba untuk bertahan dan mendapatkan keuntungan. Dalam menjalankan usaha, pemilik usaha harus dapat menentukan strategi apa yang harus dipakai agar dapat menciptakan kepuasan dari pelanggan. Karena kepuasan pelanggan akan dapat terbentuk jika pemasaran dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dan lokasi. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap sebuah PT. Jafar Plaza Bangunan adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karna kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Dalam penelitian Dwi Handika Novandi 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bukan hanya kualitas pelayanan, lokasi juga dapat menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Bahkan dalam penelitian Rezki Utami. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang. Hasil penelitian menyatakan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah adalah sebuah toko yang menjual segala jenis peralatan atau kebutuhan tentang bangunan. Kualitas pelayanan yang ada di Toko

Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah masih kurang baik, karena masih ada karyawan toko yang kurang melayani pelanggan dengan sepenuhnya sehingga pelanggan merasa kurang puas dalam pelayanan toko. Lokasi Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah jauh dari keramaian. Bisa dikatakan lokasi toko berada di pinggir kota, sehingga pelanggan sulit untuk membeli di toko Jafar Plaza Bangunan tukka.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

LANDASAN TEORI

Menurut Amin Syukron (2014:179), kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut Goetsch & Davis (Juli Ismanto, 2020:59) menegaskan bahwa kualitas berlaku tidak hanya pada hasil akhir dari kualitas produk atau layanan itu sendiri, akan tetapi juga pada kualitas orang, kualitas proses, serta lingkungan.

Menurut Parasuraman (Imron Hidayat, 2021:15), dalam memberikan pelayanan atau jasa kepada pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan lima dimensi *Service Quality* berikut :

- Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- Emphati* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Lupiyoadi (Andri Saputra, 2022:19). “Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan dimana perusahaan harus bertempat dan beroperasi”. Sedangkan Pengertian lokasi menurut Kasmir (Rezki Utami, 2020: 33) adalah sebagai berikut: “Tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajukan barang-barang dagangannya”.

Berdasarkan kutipan di atas, lokasi merupakan suatu yang sangat berpengaruh terhadap perusahaan untuk menjalankan usaha yang dimiliki.

Menurut Hendra Fure (Rezki Utami, 2020: 35) indikator dari variabel lokasi adalah sebagai berikut :

- Lokasi mudah dijangkau
- Ketersediaan lahan parkir
- Memiliki tempat yang cukup luas
- Lingkungan sekitar yang nyaman

Menurut Tjiptono (2017:45), kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Bailia, 2014:3) mendefinisikan kepuasan (*satisfaction*) sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Berdasarkan teori di atas ini bisa diungkapkan bahwa Kepuasan Pelanggan atau konsumen sebelum melakukan pembelian maupun transaksi suatu barang selalu melihat beberapa tahapan dan perhitungan secara matang untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Lupiyoadi (Yineu Nur Layaalin, 2017:16) Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain :

- Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah yang berlokasi Jl. Prof. Mr. Dr. M. Hazairin, Aek Tolang, Kec. Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara pada bulan Juni 2024.

Populasi dan Sampel

Pelaksanaan penelitian selalu berhadapan dengan objek yang diteliti baik berupa manusia, benda maupun peristiwa yang dapat dijadikan sumber informasi. Dalam penelitian ini populasi yang didapatkan 400 pelanggan yang ditarik dari april 2024 sampai mei 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah. Dikarenakan jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka penulis mengambil sebanyak 10% dari jumlah populasi 400 orang yaitu 40 orang dan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- Sumber data primer, yaitu menurut Husein Umar (2014:42) menyatakan bahwa data primer adalah sebagai berikut: "Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti". Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bertugas pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
- Sumber data sekunder, yaitu Grahita Chandrarin (2017:124) data sekunder adalah sebagai berikut: "Data yang berasal dari pihak atau lembaga yang telah menggunakan atau mempublikasikannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang telah diolah oleh pihak kedua". Dalam penelitian ini, dokumentasi pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis pgunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Studi literatur, yaitu dengan mempelajari berbagai sumber bacaan yang berkaitan erat dengan masalah penelitian, baik berupa buku-buku karya ilmiah maupun peraturan perundang-undangan.
- Studi lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian yang dilakukan dengan cara :
 - Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara tatap muka dengan pihak yang dapat memberikan keterangan tentang kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan.
 - Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan instrumen pertanyaan secara tertulis kepada responden yang harus dijawab oleh responden secara tertulis pula.

Teknik Analisis Data

Rumusan Masalah pada penelitian akan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan tahap-tahap sebagai berikut yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Data. Uji Multikolinieritas, Analisis Koefisien Korelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Kofisien Determinasi, Uji Secara Simultan (Uji F), Uji Secara Parsial (Uji *t*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

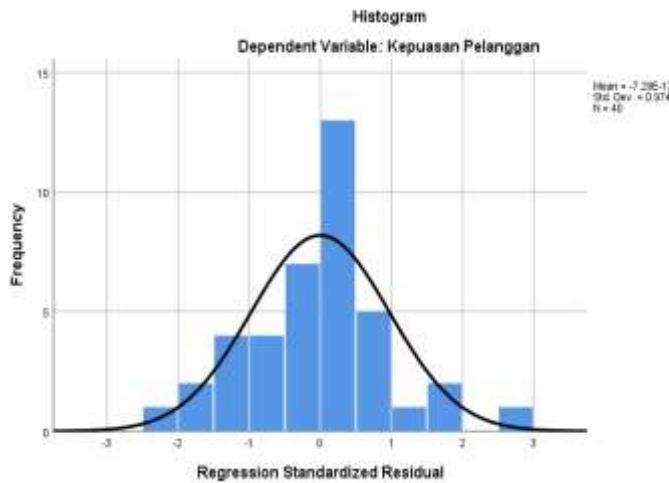
Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas dengan menggunakan pendekatan grafik dan pendekatan *Kolmogorv-Smirnov*.

1. Analisis grafik

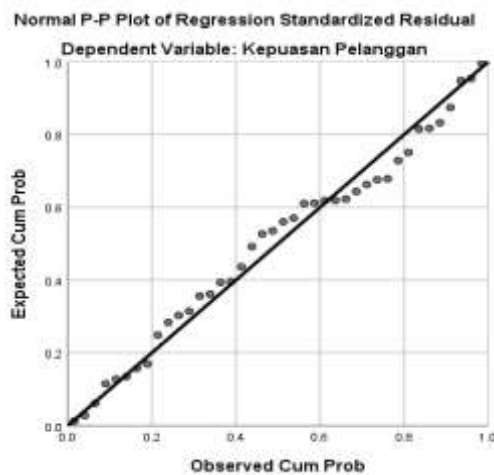
Hasil pengujian normalitas dapat dilihat sebagaimana pada Gambar 1.1.



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)
 Gambar 1.1. Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

Pada Gambar 1.1. terlihat variabel berdistribusi normal. Hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kiri atau ke kanan.

Hasil dari analisis grafik *P-Plot of Regression Standardized Residual* uji normalitas adalah dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)
 Gambar 1.2. Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual

Pada Gambar 1.2. *P-P plot Of Regression Standardized Residual* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

2. Analisis Statistik

Salah satu uji statistik untuk menguji normalitas adalah uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis: Jika probabilitas (Asymp. Sig) di bawah 0,05 dan nilai KS Z di atas nilai Z untuk 0,05 sebesar 1,96 maka H_0 ditolak artinya data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas di atas 0,05 dan nilai KS Z dibawah nilai Z untuk 0,05 yang sebesar 1,96 berarti data residual berdistribusi normal. Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov
Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.14321235
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.077
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

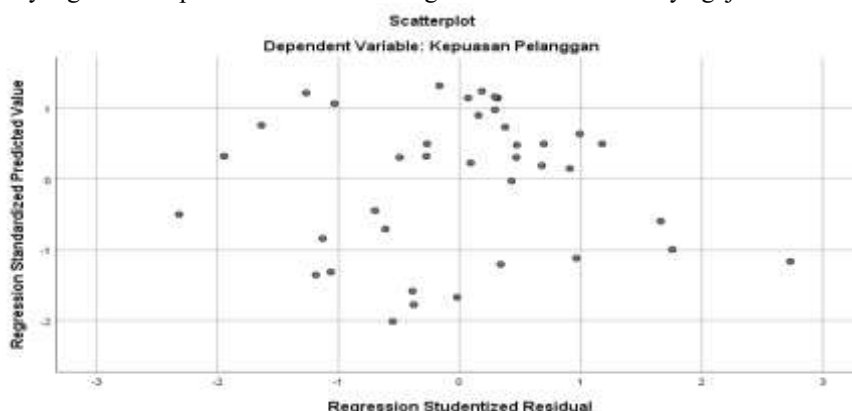
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa Asymp. Sig sebesar 0,200 > probabilitas 0,05 dan nilai Z Kolmogorov Smirnov sebesar 0,200 < dari nilai Z untuk sig 5% yaitu 1,96 yang berarti kedua data variabel tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedasitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedasitas.



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Gambar 1.3 Hasil Uji Heteroskedasitas

Berdasarkan Gambar 1.3. di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Faktor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena VIF sama dengan $1/tolerance$.

Syarat pengambilan keputusan dengan nilai *tolerance* dan VIF adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas
- b. Jika nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10 artinya terjadi multikolinieritas

Tabel 1.2.
 Hasil Uji Multikolinieritas
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.298	4.487		.958	.344		
Kualitas Pelayanan	.438	.209	.384	2.092	.043	.286	3.492
Lokasi	.484	.197	.450	2.451	.019	.286	3.492

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Dari Tabel 1.2. tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel (kualitas pelayanan dan lokasi) adalah 0,286. Nilai VIF untuk tiap variabel tersebut adalah tersebut adalah 3,492. Berdasarkan hasil di atas, perhitungan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF tidak melebihi 10. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada seluruh variabel dalam model regresi tersebut.

d. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada kolerasi antara kualitas pelayanan (variabel X1) dan lokasi (X2) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y), maka nilai-nilai dari tabel tersebut di atas dapat dimasukkan ke dalam Program SPSS V26, dengan hasil sebagaimana pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3.
 Output Koefisien Korelasi
 Correlations

		Kualitas Pelayanan	Lokasi	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.845**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	40	40	40
Lokasi	Pearson Correlation	.845**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	40	40	40
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.765**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Berdasarkan Tabel 1.3. tersebut di atas, maka koefisien kolerasi yang ditemukan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,765 termasuk kategori Kuat, sedangkan korelasi lokasi dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,775 dikategorikan Kuat. Jadi terdapat hubungan sedang positif masing-masing antara kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

e. Analisis Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4.
 Output Koefisien Determinasi
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.802 ^a	.643	.623	4.25372	2.296

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Dari perhitungan di atas dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,643 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi terikat kepuasan pelanggan (Variabel Y) 64,3% ditentukan oleh variabel bebas kualitas pelayanan (Variabel X1) dan lokasi (Variabel X2) secara serempak dan sisanya sebesar 35,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

f. Regresi Linier Berganda

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2 dan Y, dilakukan dengan perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Tabel 1.5.
 Output Koefisien Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.298	4.487		.958	.344		
Kualitas Pelayanan	.438	.209	.384	2.092	.043	.286	3.492
Lokasi	.484	.197	.450	2.451	.019	.286	3.492

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS260)

Dari Tabel 1.5. di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 4,298 + 0,438 X_1 + 0,484 X_2$, hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta regresi sebesar 4,298 menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan, lokasi, dengan kondisi konstan atau $X = 0$, maka kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 4,298.
2. Kualitas pelayanan (Variabel X_1) koefisien regresinya sebesar 0,438, mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Artinya apabila semakin naik kualitas pelayanan (Variabel X_1) dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Lokasi (Variabel X_2) koefisien regresinya sebesar 0,484, mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Artinya apabila semakin naik lokasi (Variabel X_2) dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Dalam Uji T (Uji Parsial) dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan lokasi secara individu atau parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah sehingga hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.6.

Tabel 1.6.
 Hasil Uji t (Uji Parsial)
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.298	4.487		.958	.344		
Kualitas Pelayanan	.438	.209	.384	2.092	.043	.286	3.492
Lokasi	.484	.197	.450	2.451	.019	.286	3.492

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Berdasarkan Tabel 1.6. tersebut, maka dapat dijelaskan masing-masing pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara individu atau parsial terhadap kepuasan pelanggan Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah dan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

- a) Dari pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan $\alpha = 0,05$ (uji dua sisi) dengan $df = 40-2$ diketahui t tabel = 2,02439 dan t hitung = 2,092. Karena t hitung > t tabel, maka variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
- b) Dari pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,043 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, H_a diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

2. Variabel Lokasi

- a) Dari pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan $\alpha = 0,05$ (uji dua sisi) dengan $df = 38 (40-2)$ diketahui t tabel = 2,02439 dan t hitung = 2,451. Karena t hitung > t tabel, maka variabel lokasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.

- b) Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,019 lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
- b. Uji F (Uji Anova)

Dalam Uji F (Uji Anova) dilakukan untuk mengetahui ataupun menjelaskan apakah pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, sehingga hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.7.

Tabel 1.7
Hasil Uji F (Uji Anova)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1203.618	2	601.809	33.260	.000 ^b
	Residual	669.482	37	18.094		
	Total	1873.100	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (SPSS26)

Berdasarkan Tabel 1.7. di atas, maka dapat dijelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah dan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. Dari hasil pengujian secara konvensional pada taraf nyata = 0,05 dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 37$ (diperoleh dari hasil $df (n-k-1) = (40-2-1) = 37$ diketahui $F_{tabel} = 3,25$ dan $F_{hitung} = 33,260$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima sehingga kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
- b. Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,092 > 2,02439$) dengan tingkat signifikan 0,043 atau lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis yang diajukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,451 > 2,02439$) dengan tingkat signifikan 0,019 atau lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis yang diajukan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Lokasi (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai $F_{tabel} = 3,25$ dan $F_{hitung} = 33,260$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis yang diajukan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dan hasil uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Hasil uji Validitas yang dilakukan menunjukkan nilai corrected item total correlation di atas nilai r kritis 0,30, yang berarti semua butir pertanyaan kedua variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan.
2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh di atas 0,60, sehingga semua alat ukur yang digunakan dinyatakan *reliabel* dan memenuhi syarat yang diandalkan.
3. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh hasil terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,765, dan hubungan lokasi dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,775, maka koefisien korelasi yang ditemukan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,765 termasuk kategori kuat, sedangkan korelasi lokasi dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,775 dikategorikan kuat. Jadi terdapat hubungan positif masing-masing antara kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) dengan kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah.
4. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,643 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat kepuasan pelanggan (Variabel Y) 64,3% ditentukan oleh variabel bebas kualitas pelayanan (Variabel X1) dan lokasi (Variabel X2) secara serempak dan sisanya sebesar 35,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
5. Hasil uji regresi, diperoleh persamaan regresi $Y = 4,298 + 0,438 X1 + 0,484 X2$, hal ini dapat diinterpretasikan nilai konstanta regresi sebesar 4,298 menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan, lokasi, dengan kondisi konstan atau $X = 0$, maka kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 4,298. Kualitas pelayanan (Variabel X1) koefisien regresinya sebesar 0,438, mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Sedangkan lokasi (Variabel X2) koefisien regresinya sebesar 0,484 mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y).
6. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan (Variabel X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai t tabel = 2,02439 dan t hitung = 2,092. Karena t hitung > t tabel dengan signifikan $0,043 < 0,05$, maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa kualitas pelayanan (Variabel X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Dengan demikian hasil hipotesis pertama (H1) yang menyatakan Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.
7. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa lokasi (Variabel X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai t tabel = 2,02439 dan t hitung = 2,451. Karena t hitung > t tabel dengan signifikan $0,019 < 0,05$, maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa lokasi (Variabel X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Dengan demikian hasil hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Ada Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.
8. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan (Variabel X1) dan lokasi (Variabel X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik dan dengan lokasi pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hasil ini dapat dilihat dari nilai F tabel = 3,25 dan F hitung = 33,260. Karena F hitung > F tabel dengan signifikan $0,000 < 0,05$, maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan secara bersama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah. Dengan demikian hasil hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Jafar Plaza Bangunan Tukka Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini Rosiatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Go-Food Di Kota Mataram*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Mataram.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bailia, F.T., Jefry, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303- 1174. Dipetik pada 19 Desember 2019, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>.
- Dwi Handika Novandi 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal*. Universitas Pancasakti Tegal: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Grahita, Chandrarin. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat Imron. 2021. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Hero Kesugihan Cilacap)*. Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap: Skripsi Fakultas Ekonomi.
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press
- Ismanto, J. (2020) *Manajemen Pemasaran*. Prodi Akuntansi S-1.

- J. Supranto. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, M. (2015). *Metode Riser untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat. Majid, Suharto Abdul
- Maulana, Ryan. 2020. Pengaruh Produk, Harga, Dan Lokasi Dalam Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Solong Kupa Banda Aceh. Skripsi: Universitas islam negeri ar-raniry Banda aceh.
- Saputra Andri. 2022. *Pengaruh Lokasi, Harga, Display Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Fatimah Mart Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
- Situmorang dan Lutfi M. 2014. *Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Konsep Dasar Riset Manajemen dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Syukron, A. 2014. *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Edisi ke Empat*. Yogyakarta: CV Andy Offset.
- Utami. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang*. Skripsi: Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau Pekanbaru.
- Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017
- Yineu Nur Layaalin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Top 40 Family Karaoke Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi.