



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Ngawi Jawa Timur, Mursyid, Muhammad Fatkhurohman Albashori, Hafizah

Analisis Perilaku Penggunaan QR Code Payment Pada Generasi Z Di Yogyakarta Menggunakan Model UTAUT, Septiningdyah Arianisari

Apakah Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Berhasil Meningkatkan Perekonomian Desa? : Literature Review, Indria Desy Rachmawati

Pengaruh Modal Usaha, Volume Produksi, Dan Volume Penjualan Terhadap Laba Usaha Mikro Batik Tulis Pada Kampung Batik Tulis Giriloyo, Husaini Ismail Hikmi, Khoirunnisa Cahya Firdarini
Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo, Assyifa' Juliantri, Yunita Fitri Wahyuningtyas, Muhammad Awal Satrio Nugroho

Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Waroeng Spesial Sambal (SS) Di Yogyakarta, Novi Nur Laila, Lukia Zuraida

Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Pada Platform E-Commerce Shopee, Az-Zuhaira Az-Zuhaira, Muhammad Mathori

Vol. 4 No. 2 (2024): Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/jrabi.v4i2>

PUBLISHED: 2024-06-28

ARTICLES

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEROTO NGAWI JAWA TIMUR
Mursyid, Muhammad Fatkhurohman Albashori, Hafizah 356 – 372



Analisis Perilaku Penggunaan QR Code Payment Pada Generasi Z di Yogyakarta menggunakan model UTAUT
Septiningdyah Arianisari 373 – 389



APAKAH BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) BERHASIL MENINGKATKAN PEREKONOMIAN DESA? : LITERATURE REVIEW
Indria Desy Rachmawati 390 – 401



PENGARUH MODAL USAHA, VOLUME PRODUKSI, DAN VOLUME PENJUALAN TERHADAP LABA USAHA MIKRO BATIK TULIS PADA KAMPUNG BATIK TULIS GIROLOYO
Husaini Ismail Hikmi, Khoirunnisa Cahya Firdarini 402 – 416



PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MASAKAN PADANG MINANG PAIBO
Assyifa' Juliantri, Yunita Fitri Wahyuningtyas, Muhammad **Awal** Satrio Nugroho 417 – 428



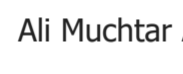
PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) DI YOGYAKARTA
Novi Nur Laila, Lukia Zuraida 429 – 447



PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE
Az-zuhaira Az-zuhaira, Muhammad Mathori 448 – 469



PENGARUH STRUKTUR MODAL PROFITABILITAS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
Studi Pada Perusahaan Pertambangan Sub-Sektor Batubara Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2017-2021
Ali Muchtar Attamami, Sulastiningsih Sulastiningsih 470 – 484



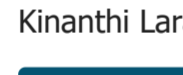
PENGARUH GAYA HIDUP GENERASI Z (FLEKSIBILITAS KERJA DAN KOMPENSASI) TERHADAP PEMILIHAN PEKERJAAN
Wijiati Wijiati, Uswatun Chasanah 485 – 499



PENGARUH PROFITABILITAS DAN STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KUALITAS AUDIT SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SUB SEKTOR FOOD & BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2018-2022
Anisa Dwi Rohmawati, Achmad Tjahjono 500 – 513



PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Kinanthi Larasshati, Priyastwi Priyastwi 514 – 527



PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN OTORITER, LINGKUNGAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI TOKO CAT LANCAR
Febriana Nur Ariska, Suci Utami Wikaningtyas, Dwi Novitasari 528 – 540



PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO SECONDSHITSTUFF DI YOGYAKARTA
Amira Hamidah Putri Asiken, Muhammad Subkhan 541 – 564



PENGARUH DIGITAL MARKETING: MEDIA SOSIAL DAN E-COMMERCE TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE DI KOTA YOGYAKARTA
Evi Rosalina Widyayanti, Sofiati Sofiati, Insiatiningsih Insiatiningsih 565 – 590



ANALISIS PENJUALAN DAN LABA SEBELUM DAN SESUDAH IMPLEMENTASI QRIS PADA WARUNG BAKMI TKTDW PERIODE JULI 2021 SAMPAI JUNI 2023
Hasanah Setyowati, Ajeng 'Aini Halimah, Manendha Magantri Kundala 591 – 609



ANALISIS PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS DAN SOLVABILITAS TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2019 - 2022
Ida Pravita Dewi, Muda Setia Hamid 610 – 628



ANALISIS PENGARUH CAR, BOPO, NIM DAN LFR TERHADAP ROA PADA PT BANK NEO COMMERCE TBK TAHUN 2016-2022
Yessi Nurviana Ardianti, Zulkifli Zulkifli 629 – 652



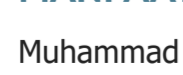
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS TRANS JOGJA
Muhammad Dahlan Alkindi, Vanisa Rahma Anindya, Nurul Afifah, Aprilia Uswatun Khasanah, Erlani Widiya, Dila Damayanti 653 – 674



EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
Prayitno Prayitno, Nur Widiastuti 675 – 705



MANFAAT DAN POTENSI EKONOMIS AIR KOLAM DI MASJID GEDHE MATARAM YOGYAKARTA
Muhammad Robi' Nurwahyudi 706 – 711



- Make a Submission
- INFORMATION
- For Readers
- For Authors
- For Librarians
- EDITORIAL POLICIES
- Publication Ethic
- Editorial Team
- Reviewer
- Focus and Scope
- Author Guidelines
- Peer Review Process
- Publication Frequency
- Publication fee
- Plagiarism Checker
- Copyright Notice
- Open Access Policy
- Ethical Statement
- Publisher



ISSN



ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS



INDEXING LIST



Support By



VISITORS



PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MASAKAN PADANG MINANG PAIBO

**Assyifa' Juliantri¹, Yunita Fitri Wahyuningtyas², Muhammad Awal Satrio
Nugroho³**

¹²³STIE Widya Wiwaha
ashifajuliantri@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo secara parsial dan simultan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan pengujian instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji yang terakhir yaitu analisis regresi linier berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial) dan uji f (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2). Alat analisis menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel lokasi dan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo, sedangkan pada variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Kemudian secara simultan menunjukkan bahwa variabel lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This research aims to analyze the influence of location, service quality and facilities on customer satisfaction at the Padang Minang Paibo Restaurant partially and simultaneously. The sampling technique uses purposive sampling. This research method uses a quantitative approach carried out by testing data instruments consisting of validity and reliability tests followed by classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests. The final test is multiple linear regression analysis, hypothesis testing consisting of the t test (partial) and f test (simultaneous), as well as the coefficient of determination test (R^2). The analysis tool uses SPSS 23. The results of the research show that partially the location variable and the service quality variable have a significant effect on customer satisfaction at the Padang Minang Paibo Cooking Restaurant, while the facility variable does not have a significant effect on customer satisfaction at the Padang Minang Paibo Cooking Restaurant. Then it simultaneously shows that the variables of location, service quality

and facilities have a significant effect on customer satisfaction at the Padang Minang Paibo Restaurant.

Keywords: *Location, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Di zaman era maju seperti saat ini, banyak masyarakat dan orang-orang mencari kuliner yang praktis dan cepat saji. Kemajuan yang pesat membuat para pengusaha bisnis dalam bidang kuliner bersaing masuk ke dalam pasar sehingga menimbulkan persaingan bisnis antar pengusaha kuliner yang sejenis. Rumah makan merupakan istilah usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat serta menyediakan tempat guna menikmati hidangan, dan menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Pada umumnya rumah makan menyajikan ditempat, tetapi ada juga yang menyediakan layanan antar dan dibungkus sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kotler (2016) dalam (Kurniawan & Soliha, 2022) pada dasarnya setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang ada dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Menurut Jovicic (2013) dalam (Mansandra et al., 2022) kepuasan pelanggan adalah indikator penting dari kinerja keseluruhan suatu bisnis, dan pemilik bisnis harus berusaha untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Adapun cara agar bisa memuaskan pelanggan adalah dengan memilih lokasi bisnis yang strategis, memberikan pelayanan yang baik, dan fasilitas lengkap. Salah satu hal yang paling penting bagi pelanggan yaitu lokasi yang mudah dijangkau.

Lokasi merupakan salah satu faktor situasional yang ikut berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang dibuat oleh pelanggan. Pemilihan lokasi sangat penting untuk keberhasilan bisnis karena pemilihan lokasi berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Risna et al., 2023). Kualitas pelayanan adalah strategi pemenang yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif dan kepercayaan pelanggan. Tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali (Mansandra et al., 2022). Selain faktor lokasi dan kualitas layanan, faktor lain yang menentukan kepuasan pada pelanggan adalah fasilitas. Menurut Tjipotono dan Chandra (2016) dalam (Kurniawan & Soliha, 2022) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang perlu ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo" dengan tujuan penelitiannya untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo secara parsial dan simultan. Dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan pelanggan terhadap lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015:146) dalam (Sasmita et al., 2023) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan. Indikator kepuasan pelanggan menurut (Mansandra et al., 2022) : 1) Menciptakan *Word-of-Mouth* (promosi dari mulut ke mulut), 2) Mengambil keputusan membeli dari perusahaan yang sama, 3) *Re-purchase* (membeli kembali). Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kemudahan dan biaya, dan faktor emosional.

Lokasi

Menurut Kasmir (2014) dalam (Kurniawan & Soliha, 2022) lokasi adalah tempat yang melayani konsumen, dapat juga diartikan sebagai tempat memajang barang dagangannya. Indikator lokasi menurut Tjiptono (2015) dalam (Sogen et al., 2023) : 1) Akses, 2) Visibilitas, 3) Lalu lintas, 4) Ekspansi, 5) Tempat parkir yang nyaman, luas, dan aman, 6) Lingkungan.

Kualitas Layanan

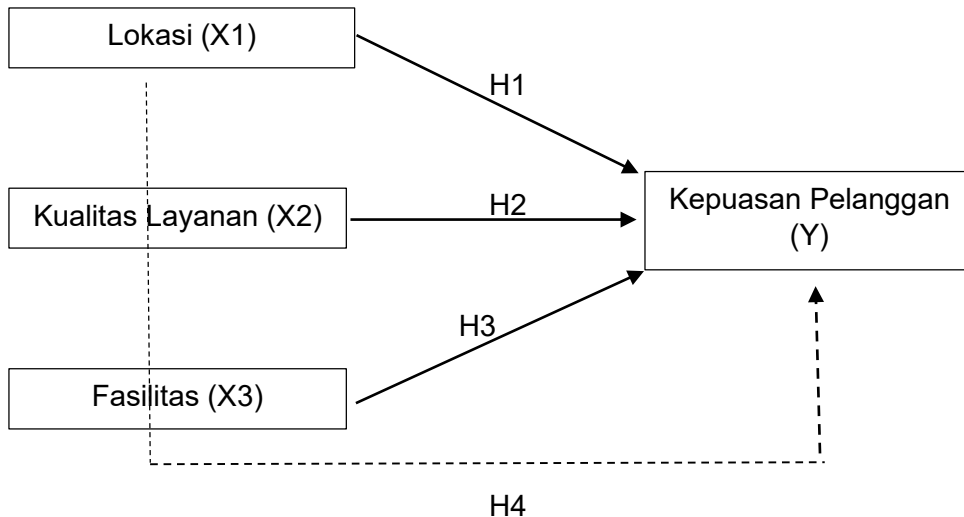
Menurut Bahrani (2022:25) dalam (Ferditya & Wibowo, 2023) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pemantauan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Indikator kualitas layanan menurut Lupiyoadi dan Tjiptono (2014:144) dalam (Arrumedi et al., 2022) : 1) Bukti fisik (tangible), 2) Jaminan dan kepastian (Assurance), 3) Empati (emphaty), 4) Keandalan (reliability), 5) Daya tanggap (responsiveness).

Fasilitas

Menurut (Lumempow et al., 2023) fasilitas adalah hal yang penting dalam suatu usaha jasa, sehingga fasilitas yang ada khususnya kondisi fasilitas, desain interior, desain eksterior, dan kebersihannya harus diperhatikan terutama pada perusahaan yang erat kaitannya dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Indikator fasilitas menurut Kotler (2015) dalam (Kurniawan & Soliha, 2022) : 1) Pertimbangan, 2) Perlengkapan, 3) Perencanaan ruang, 4) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, 5) Pencahayaan dan warna.

Kerangka Teoritis

Berdasarkan landasan teoritis dari penerapan di atas, maka kerangka pemikiran digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Menurut (Gustomo & Wahyuni, 2022) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang bersifat menduga dari variabel independen terhadap dependen dan tentu dengan diuji terlebih dahulu mengenai kebenarannya. Berdasarkan kerangka teori maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Diduga lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.
- H2 : Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.
- H3 : Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.
- H4 : Diduga lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua macam variabel:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lokasi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Fasilitas (X3).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Jenis Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti memperoleh data dari jawaban

kuesioner yang dibagikan kepada pembeli di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS 23. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan responden mengenai pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Teknik Analisis Data

Dalam analisis data peneliti menggunakan metode analisis yang terdiri dari uji instrumen data yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji yang terakhir yaitu analisis regresi linier berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial) dan uji f (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin responden

Responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini sebanyak 43 orang atau 43% responden berjenis kelamin Laki-laki dan 57% atau 57 orang responden berjenis kelamin perempuan. Total keseluruhan responden sebanyak 100 responden atau 100 persen.

2. Berdasarkan usia responden

Responden yang berusia antara 26-30 tahun sebanyak 35% atau setara 35 responden. Responden yang berusia 17-20 tahun sebanyak 11% atau 11 responden. Responden yang berusia 21-25 tahun sebanyak 25% atau 25 responden dan responden yang berusia >30 tahun sebanyak 29% atau 29 responden. Total keseluruhan responden sebanyak 100 responden atau 100 persen.

3. Berdasarkan pekerjaan responden

Responden pelajar atau mahasiswa sebanyak 19% atau 19 responden. Responden yang sudah bekerja sebanyak 51% atau 51 responden dan responden yang belum

bekerja sebanyak 30% atau 30 responden. Total keseluruhan responden sebanyak 100 responden atau 100 persen.

4. Berdasarkan pendidikan terakhir responden

Pendidikan terakhir responden SD sebanyak 8% atau 8 responden. Pendidikan terakhir responden SMP sebanyak 30% atau 30 responden. Pendidikan terakhir responden SMA sebanyak 46% atau 46 responden dan pendidikan terakhir responden Diploma sebanyak 16% atau 16 responden. Total keseluruhan responden sebanyak 100 responden atau 100 persen.

5. Berdasarkan pernah melakukan pembelian responden

Responden yang pernah melakukan pembelian minimal 2 kali sebanyak 72% atau 72 responden dan responden yang tidak pernah melakukan pembelian 2 kali sebanyak 28% atau 28 responden. Total keseluruhan responden sebanyak 100 responden atau 100 persen.

Hasil Analisis Data

1. Uji Analisis

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel yaitu pada variabel lokasi (X1), kualitas layanan (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) masing-masing mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dan r tabel yang digunakan sebesar 0,197 sehingga seluruh item dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel lokasi (X1), kualitas layanan (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) maka dapat dilihat bahwa hasil reliabilitas diperoleh nilai *cronbach's alpha* lokasi (X1) sebesar $0,855 > 0,60$, kualitas layanan (X2) sebesar $0,786 > 0,60$, fasilitas (X3) sebesar $0,740 > 0,60$, kepuasan pelanggan (Y) sebesar $0,756 > 0,60$ artinya bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau handal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan (Asymp. Sig 2-Tailed) pada hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* mempunyai nilai sebesar 0,146, karena signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

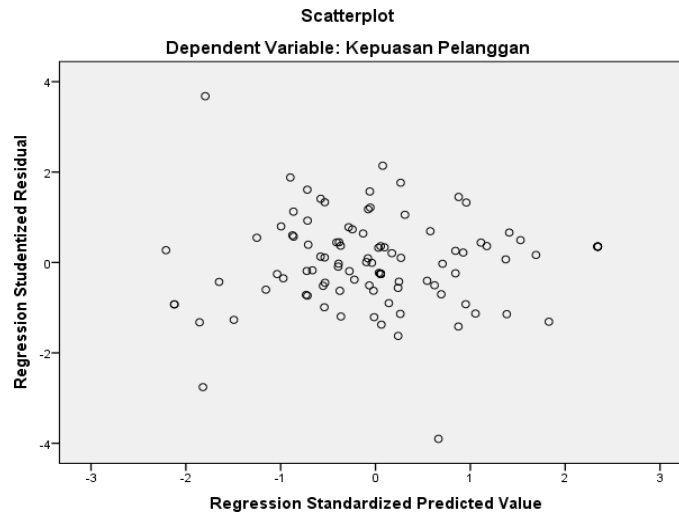
b. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu variabel lokasi diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,360, variabel kualitas layanan diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,370, dan pada variabel fasilitas diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,571. Kemudian pada nilai VIF variabel lokasi bernilai sebesar 2,779, nilai VIF variabel kualitas layanan bernilai sebesar 2,702, dan nilai VIF variabel fasilitas

bernilai sebesar 1,750 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel memenuhi kriteria nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10, artinya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Grafik 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Olah Data tahun 2024 SPSS.23

Pada grafik Scatterplot di atas dapat dilihat titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas berdasarkan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 5,246 + 0,409 X_1 + 0,423 X_2 - 0,003 X_3$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka hasil koefisien regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Besarnya konstanta 5,246 dapat diartikan bahwa apabila variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas bernilai 0 (nol), maka kepuasan pelanggan bernilai 5,246. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan jika tanpa dipengaruhi lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas adalah sebesar 5,246.
- Besarnya koefisien (b_1) yaitu 0,409 menunjukkan apabila variabel lokasi (X_1) berubah satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami perubahan. Koefisien lokasi bernilai positif, maka lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Dan apabila lokasi meningkat, maka kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo juga

meningkat. Dimana Lokasi tersebut mudah dijangkau oleh para pelanggan karena letak yang strategis baik dekat dengan lingkungan masyarakat dan dekat dengan kantor ataupun kampus serta sekolah.

- c. Besarnya nilai koefisien (b2) yaitu 0,423 menunjukkan variabel kualitas layanan (X2) berubah satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami perubahan sebesar 0,423. Koefisien kualitas layanan positif, maka kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Dan apabila suatu kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo juga meningkat.
- d. Besarnya nilai koefisien (b3) yaitu -0,003 menunjukkan variabel fasilitas (X3) berubah satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami perubahan sebesar -0,003. Koefisien fasilitas negatif, maka fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Dan apabila suatu fasilitas mengalami penurunan, maka kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo juga meningkat.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Tabel 1. Hasil Uji Signifikan Parsial (uji t)

| | | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.246 | 1.754 | | 2.991 | .004 |
| | lokasi | .409 | .085 | .461 | 4.799 | .000 |
| | kualitas layanan | .423 | .096 | .417 | 4.410 | .000 |
| | fasilitas | -.003 | .071 | -.003 | -.044 | .965 |

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Olah Data tahun 2024 SPSS.23

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Lokasi

Pada hasil statistik uji t variabel lokasi (X1) diperoleh t hitung sebesar 4,799 dan t tabel 1,986, karena t hitung > t tabel (4,799 > 1,986), sedangkan untuk signifikansi < 0,05 maka (0,000 < 0,05). Maka Ho1 ditolak dan Ha1 diterima, artinya lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

2. Kualitas Layanan

Pada hasil statistik uji t untuk variabel kualitas layanan (X2) diperoleh t hitung sebesar 4,410 dan t tabel 1,986, karena t hitung > t tabel (4,410 > 1,986), sedangkan untuk signifikansi < 0,05 maka (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

3. Fasilitas

Pada hasil statistik uji t untuk variabel fasilitas (X3) diperoleh t hitung sebesar -0,044 dan t tabel 1,986, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,044 < 1,986), sedangkan untuk signifikansi > 0,05 maka (0,965 > 0,05). Maka dapat disimpulkan H_0 3 diterima dan H_a 3 ditolak, artinya fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Tanda negatif pada t hitung adalah menunjukkan negatif atau penurunan terhadap fasilitas di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 2. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F-test)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1198,720 | 3 | 399,573 | 72,658 | ,000 ^b |
| | Residual | 527,943 | 96 | 5,499 | | |
| | Total | 1726,663 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Olah Data tahun 2024 SPSS.23

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai F hitung sebesar 72,658 dan F tabel sebesar 2,70 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ (72,658 > 2,70) dengan signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05), maka hipotesis H_0 4 ditolak dimana H_a 4 diterima artinya lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Jadi apabila lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas mengalami peningkatan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,826 ^a | ,682 | ,672 | 1.820 |

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas layanan, lokasi

Sumber: Olah Data tahun 2024 SPSS.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,672 atau 67,2%. Yang menunjukkan persentase sumbangan pengaruh variabel independen lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 67,2%. Sisanya 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo

Berdasarkan pengujian pada hasil statistik uji t variabel lokasi (X1) diperoleh t hitung sebesar 4,799 dan t tabel 1,986, karena t hitung > t tabel ($4,799 > 1,986$), sedangkan untuk signifikansi < 0,05 maka ($0,000 < 0,05$). Maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima, artinya lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo

Berdasarkan pengujian pada hasil statistik uji t untuk variabel kualitas layanan (X2) diperoleh t hitung sebesar 4,410 dan t tabel 1,986, karena t hitung > t tabel ($4,410 > 1,986$), sedangkan untuk signifikansi < 0,05 maka ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo

Berdasarkan pengujian pada hasil statistik uji t untuk variabel fasilitas (X3) diperoleh t hitung sebesar -0,044 dan t tabel 1,986, karena t hitung < t tabel ($-0,044 < 1,986$), sedangkan untuk signifikansi > 0,05 maka ($0,965 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan H_03 diterima dan H_{a3} ditolak, artinya fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

4. Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo

Berdasarkan pengujian hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 72,658 dan F tabel sebesar 2,70 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena F hitung > F tabel ($72,658 > 2,70$) dengan signifikansi < 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan H_04 ditolak dimana H_{a4} diterima artinya lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian dengan metode kuantitatif pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo dapat disimpulkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Fasilitas secara parsial

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Kemudian variabel lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu untuk lokasi sebaiknya perusahaan dapat lebih mengembangkan lokasi perusahaan agar lebih mempermudah calon pelanggan datang ke Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo seperti memasang papan nama agar mudah terlihat oleh pelanggan. Kemudian untuk kualitas layanan sebaiknya Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang positif lagi dengan cara meningkatkan kualitas rasa dengan cara tetap menjaga bumbu khas dari masakan minang. Selain itu juga menjaga kebersihan terhadap tempat maupun peralatan makanan dan minumannya.

Selanjutnya untuk fasilitas pada parkir restoran sebaiknya diperhatikan sehingga apabila konsumen mau makan dan minum tidak sulit lagi untuk mencari tempat parkir bila hendak makan di Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel independen lainnya dalam penelitian selain variabel lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas. Variabel yang perlu diperhatikan dalam penelitian selanjutnya tentu dapat mempengaruhi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, sehingga dapat melengkapi penelitian ini karena masih terdapat variabel independen lainnya yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrumedi, A., Bakkareng, & Afrizoni, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Budiman Kota Padang Cabang Pondok. *Jurnal Matua*, 4(3), 619–632.
- Ferditya, R., & Wibowo, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warteg Kharisma Bahari Cicadas Gunung Putri. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(2), 705–714.
- Gustomo, R. P., & Wahyuni, D. U. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Panji Sport Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(10), 1–20.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348–358.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Bel Hotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.

- Mansandra, H., Chandrayanti, T., Meri, ;, & Anggraini, D. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Incim Alahan Panjang. *Jurnal Matua*, 5(1), 15–28.
- Risna, K., Novrina, D., Arifin, H., Pelayanan, P. K., Dan, H., Terhadap, L., Risna, K., Putri, H., Novrina, D., & Arifin, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Ilos Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 17(1), 1–9.
- Sasmita, Darmawan, A., Burda, A., Suhardi, Y., & Zulkarnaini. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kedai Kopi Nikmat Rawamangun). *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1), 1–8.
- Sogen, P. M. ., Bunga, M., K.I.D.D.Dhae, Y., & Fanggidae, R. P. C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Kota Kupang. *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 4(3), 681–693.

[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief:

Dr. Priyastiwij, M.Si., Ak., CA

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:

Dr. Junaidi. S.E., M.Si

Universitas Teknologi Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dra. Sulastiningsih, M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Achmad Tjahjono, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Agung Slamet Prasetyo, S.T., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dra. Ary Sutrischastini, M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Isty Murdiani, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS

[zotero](#)

[Mendeley](#)

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

