

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

---

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)  
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

---

Atanasius, Armel

2024

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna SLB-C Santa Lusia Medan

---

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/174>

*Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
SLB-C SANTA LUSIA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen-S1



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS  
MEDAN  
2024**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
SLB-C ST LUSIA MEDAN**

ARMEL ATANASIUS

NPM: 200110104



**Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi**

**Disetujui Oleh:  
Pembimbing**



Dr. Miska Irani Tarigan, MM  
**NIDN: 0108108002**

A blue ink signature of Dr. Miska Irani Tarigan, MM, is written over the signature of the Pembimbing.

Dr. Miska Irani Tarigan, MM  
**NIDN: 0108108002**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
SLB-C ST LUSIA MEDAN**

**ARMEL ATANASIUS**  
**NPM: 200110104**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**Medan, 24 Oktober 2024**

**Penguji I**

*[Signature]*

**Dr. Ir. Pandapotan Sitompul, MM**  
**NIDN: 0412116401**

**Penguji II**

*[Signature]*

**Darwis Tamba, SE, MSi**  
**NIDN: 0103056601**

**Ketua Penguji**

*[Signature]*

**Dr. Miska Irani Tarigan, MM**  
**NIDN: 0108108002**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

*[Signature]*  
**Dr. Kornel Munthe**  
**NIDN: 0130096700**

**Ketua Program Studi**

*[Signature]*  
**Dr. Miska Irani Tarigan, MM**  
**NIDN: 0108108002**

## ABSTRAK

**ARMEL ATANASIUS, 200110104. (2024) “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SLB-C SANTA LUSIA MEDAN”**

**Pembimbing : Dr. Miska Irani Tarigan, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengguna SLB-C Santa Lusia Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini 60 orang pengguna dan jumlah sampel melalui teknik sampling jenuh atau sensus yaitu keseluruhan populasi akan dijadikan sampel. Teknis analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinan ( $R^2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian secara simultan (uji F) ditunjukkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $153,756 > F_{tabel} (2,76)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian parsial (uji t) diperoleh nilai kualitas pelayanan  $t_{hitung} (7,400) > t_{hitung} (1,672)$ . Artinya Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada SLB-C Santa Lusia Medan.

Dari hasil pembahasan regresi linier berganda  $Y = -0,812 + 0,542 (X_1) + 0,231 (X_2) + e_i$ . Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada SLB-C Santa Lusia Medan. Koefisien determinan ( $R^2$  Square) sebesar 0,838. Artinya variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan dan lokasi 83,8% sedangkan 16,2% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Lokasi*

## **ABSTRACT**

**ARMEL ATANASIUS, 200110104. (2024) "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON USER SATISFACTION OF SLB-C SANTA LUSIA MEDAN"**

**Supervisor: Dr. Miska Irani Tarigan, MM**

This research aims to determine and explain the influence of service quality and location on user satisfaction at SLB-C Santa Lusía Medan. The total population in this study is 60 users and the sample size uses a saturated sampling technique or census, that is, the entire population will be used as a sample. The analysis techniques used in this research are validity and reliability tests, multiple linear regression, t test, f test, and determinant coefficient (R<sup>2</sup>) using SPSS Version 25.

The results of this research show that there is an influence between the independent variables, namely service quality and location, on the dependent variable, namely user satisfaction. From the results of simultaneous testing (F test) shown in the Fcount value of 153.756 > Ftable (2.76) with a significance level of 0.000 < 0.05, it can be concluded that service quality and location have a simultaneous and significant effect on user satisfaction. From the results of the partial test (t test), the service quality value tcount (7.400) > tcount (1.672) was obtained. This means that service quality and location have a positive and significant effect on user satisfaction at SLB-C Santa Lusía Medan.

From the results of the discussion of multiple linear regression  $Y = -.812 + 0.542 (X_1) + 0.231 (X_2) + e_i$ . It can be concluded that service quality and location have a positive and significant effect on user satisfaction at SLB-C Santa Lusía Medan. The determinant coefficient (R Square) is 0.838. This means that 83.8% of variations in user satisfaction can be explained by variations in service quality and location, while another 16.2% can be explained by other factors not included in this research.

**Keywords:** User Satisfaction, Service Quality, Location

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada SLB-C Santa Lusia Medan”. Penulisan skripsi ini guna untuk mematuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe**, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan**, sebagai Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas dan juga selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si**, sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
5. Bapak **Dr. Ir. Pandapotan Sitompul, MM** selaku dosen penguji pertama saya yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak **Darwis Tamba, SE, M.Si** selaku dosen penguji kedua saya yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak/ Ibu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis yang telah memberikan izin Riset di SLB-C Santa Lusia Medan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ayah tercinta Albert Sembiring dan Ibu Warna Ritim Tarigan yang sangat saya cintai yang telah memberikan semangat dukungan, nasihat, doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Teristimewa kepada saudara penulis, Aryen Anatasia dan Arnela Theresia yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, Penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari seluruh pihak guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir Kata Penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang. Semoga Tuhan menyertai kita semua.

**Medan, Oktober 2024**  
**Penulis**

**Armel Atanasius**  
**NPM : 200110104**

## DAFTAR ISI

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                          | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                         | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                        | <b>v</b>   |
| <b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>                             | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang.....                                       | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                 | 6          |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                      | 7          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                   | 7          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                  | 8          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                           | <b>9</b>   |
| 2.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....                           | 9          |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                              | 9          |
| 2.1.2 Pengertian Jasa.....                                    | 10         |
| 2.1.3 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....                 | 12         |
| 2.2 Kualitas Pelayanan.....                                   | 14         |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                     | 14         |
| 2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan .....                        | 16         |
| 2.2.3 Jenis-jenis kualitas Pelayanan.....                     | 19         |
| 2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....                       | 20         |
| 2.3 Lokasi .....                                              | 22         |
| 2.3.1 Pengertian Lokasi .....                                 | 22         |
| 2.3.2 Manfaat Lokasi .....                                    | 23         |
| 2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi.....             | 23         |
| 2.3.4 Indikator Lokasi.....                                   | 24         |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan.....                                   | 25         |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....                      | 25         |
| 2.4.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....        | 26         |
| 2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                      | 27         |
| 2.5. Kerangka Berfikir .....                                  | 28         |
| 2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 29         |
| 2.5.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....        | ..         |
| .....                                                         | 29         |
| 2.5.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....    | 30         |
| 2.6 Hipotesis .....                                           | 30         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                        | <b>32</b>  |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....                            | 32         |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                                  | 32         |
| 3.2.1 Populasi .....                                          | 32         |
| 3.2.2 Sampel .....                                            | 32         |
| 3.3 Operasional Variabel .....                                | 33         |
| 3.4 Skala Pengukuran Variabel.....                            | 34         |

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                     | 34        |
| 3.5.1 Uji Validitas.....                                                                              | 35        |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....                                                                          | 36        |
| 3.6 Persamaan Regresi Linier Berganda .....                                                           | 37        |
| 3.7 Uji Hipotesis .....                                                                               | 38        |
| 3.7.1 Uji t (Uji Parsial) .....                                                                       | 38        |
| 3.7.2 Uji F (Regresi Simultan).....                                                                   | 39        |
| 3.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                              | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA.....</b>                                                     | <b>41</b> |
| 4.1 Gambaran Umum SLB-C St Lusia Medan .....                                                          | 41        |
| 4.1.1 Sejarah SLB-C St Lusia Medan.....                                                               | 42        |
| 4.1.2 Visi dan Misi SLB-C St Lusia Medan.....                                                         | 42        |
| 4.1.3 Tujuan SLB-C St Lusia Medan .....                                                               | 43        |
| 4.1.4 Logo SLB-C St Lusia Medan .....                                                                 | 43        |
| 4.1.5 Struktur Organisasi.....                                                                        | 44        |
| 4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab .....                                                                  | 44        |
| 4.1.7 Identitas Responden .....                                                                       | 52        |
| 4.2 Tanggapan Responden .....                                                                         | 53        |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                                                                            | 62        |
| 4.4 Analisis Linier Berganda.....                                                                     | 68        |
| 4.5 Uji Hipotesis .....                                                                               | 70        |
| 4.5.1 Uji Parsial (Uji $t$ ).....                                                                     | 70        |
| 4.5.2 Uji Simultan (Uji $f$ ).....                                                                    | 71        |
| 4.6 Koefisien Determinasi .....                                                                       | 72        |
| 4.7 Pembahasan.....                                                                                   | 72        |
| 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna<br>SLB-C St. Lusia Medan.....            | 73        |
| 4.7.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna SLB-C St.<br>Lusia Meda .....                        | 73        |
| 4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan<br>Pengguna SLB-C St. Lusia Medan..... | 74        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                               | <b>76</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                  | 76        |
| 5.2 Saran .....                                                                                       | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                            | <b>78</b> |

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Irawan. (2002), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elexmedia Computindo. Jakarta
- Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Basu Swastha dan Irawan. (2003). Manajemen Pemasaran Modern, Edisi kedua, dan CV Ngeksigondo Utama.
- Fandy Tjiptono, Strategi pemasaran edisi kedua, (Yogyakarta:Penerbit Andi,2007) hlm,198
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa Eds I, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 148-149
- Fandy Tjiptono, pemasaran jasa (prinsip, penerapan, penelitian),( Andi Offset, Yogyakarta,2014).Hlm,318
- Ghozali, Iman, (2016). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponigoro.
- Gronroos, C. (2018). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd
- Hamdani. (2011). Strategi Belajar Mengajar. Bandung: Pustaka Cipta
- Hurriyati, R. (2015). Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV.alfabeta.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler & Keller, K. L. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler (2016). Marketing Manajemen, edisi Melenium. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Armstrong, K. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P & Armstrong, K. (2018). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi & Hamdmadani, (2001). Manajemen Pemasaran dan Jasa. Edisi Kedua. Jakarta : Selemba Empat
- Lovelock. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia

- Nasution. (2008). Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) Bogor: Ghalia Indonesia
- Priansa, D. J. (2018). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Romney, Marshall and Steinbart. 2012. Kepuasan Pengguna. (12th Edition). London: Prentice Hall.
- Saladin, Djaslim. (2003). Manajemen Pemasaran. Bandung. CV. Linda Karya.
- Stanton, William J. 2003. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian, Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. Perilaku Pelanggan. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarman, Ujang. (2011). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, F. (2015). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Ujang Suwarman. (2004). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor. PT Ghalia Indonesia. Yogyakarta: Liberty Offez.

## JURNAL

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*
- Indrasari, Y. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(1), 86-96
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Santoso. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmetic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. 5(3): 997-1009.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 4(2), 204-215
- Syahsudarmi, S. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru, 6(1), 47-60