

**ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BAKSO LEO DI
MASTRIP KABUPATEN JEMBER DENGAN VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:
ETMA KLISA YUNIAR
20.1041.1100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

HALAMAN SAMPUL

**ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BAKSO LEO DI
MASTRIP KABUPATEN JEMBER DENGAN VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**ETMA KLISA YUNIAR
20.1041.1100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Etma Klisa Yuniar

Nim : 2010411100

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : "Analisis Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Leo Di Mastrip Kabupaten Jember Dengan Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi", adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11 Juli 2024

Yang menyatakan



Etma Klisa Yuniar

NIM. 2010411100

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BAKSO LEO DI
MASTRIP KABUPATEN JEMBER DENGAN VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Jekti Rahayu, SE., M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping


: Ahmad Izzuddin, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN


Tugas akhir berjudul: “Analisis Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Leo Di Mastrip Kabupaten Jember Dengan Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Etma Klisa Yuniar
Nim : 2010411100
Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Nursaidah, SE., MM.
NPK. 1985060111509637

Anggota 1,


Jekti Rahayu, SE., M.Si
NPK. 1972071111703793

Anggota 2,

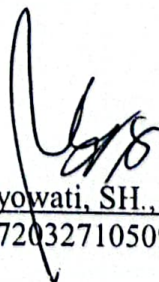

Ahmad Izzudin, SE., MM.
NPK. 1990100711605780

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Allah engkau berharap ”

(QS. Al – Insyirah, 6 – 8)

“ Apapun yang terjadi meskipun lelah, pulanglah sebagai sarjana Dek ”

(Ibu Retno Kuswardani, 2024)

“ Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri dengan sekian ”

(Etma Klisa Yuniar)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah – Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak sebagai bentuk telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis mendedikasikan kepada :

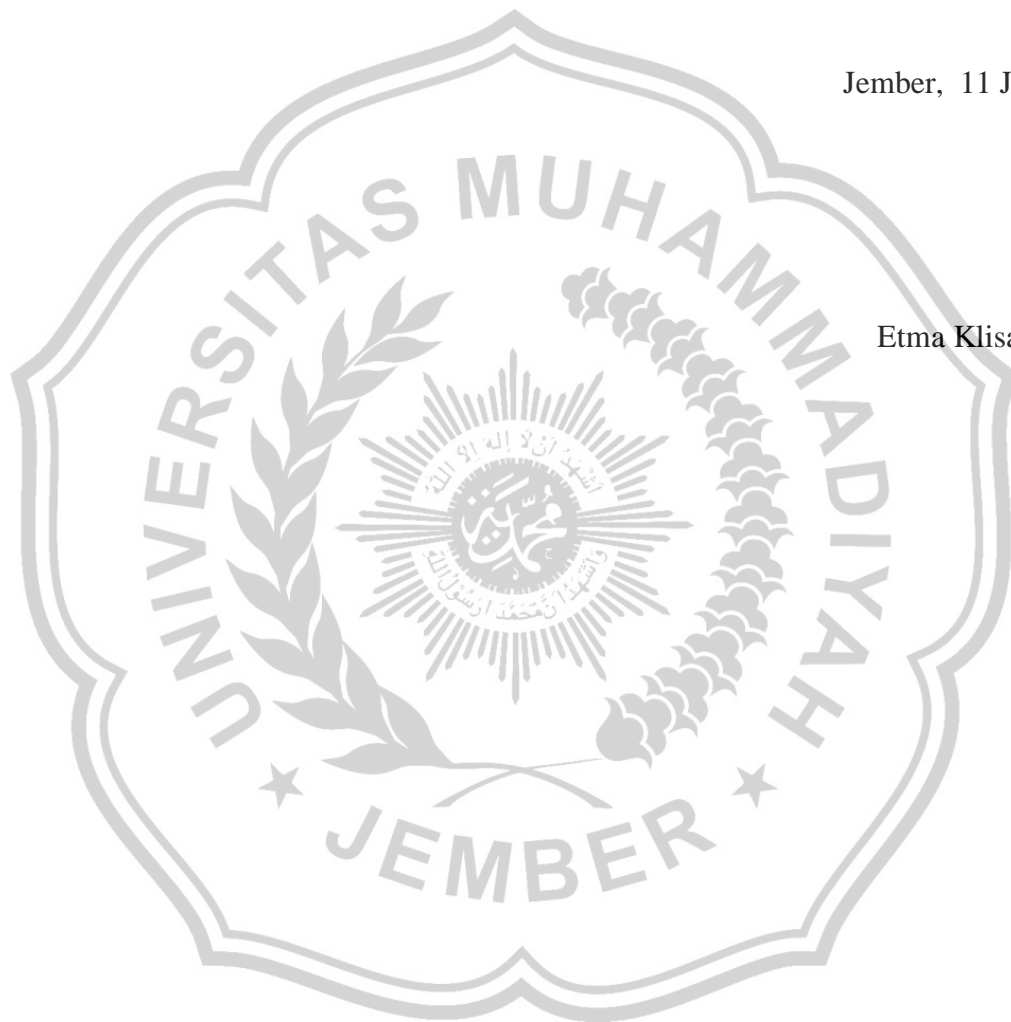
1. Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia – Nya. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Cinta pertama dan panutanku, Alm Bapak M. Slamet. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik penulis, selalu memberikan semangat untuk pendidikan nomer satu. Terimakasih untuk semua yang telah engkau berikan. Perhatian, kasih sayang dan cinta paling besar untuk anak gadis bungsumu ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai akhir. Pak, saya sarjana!.
3. Pintu surgaku dan Ibu tersayang, Dra. Retno Kuswardani, S.Pd. Perempuan hebat yang sudah memberikan dan mendidik anak – anaknya sehingga mendapatkan gelar sarjana. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungan ibu sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *Iloveyou more more more*.
4. Kepada saudara kandung saya, Resa Sage Agustin, S.E yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk saya dalam menyusun skripsi ini walaupun terkadang melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya ini adalah sebuah bentuk dukungannya untuk saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material untuk menjadi orang yang benar dan sukses,
6. Kepada sahabat saya Avivatur Rachman, Yusi Saharani, Devita Nahda Pranandari, dan Novi Anggraeni. Terimakasih atas segala bentuk dukungan, canda, tawa dan tangis air mata yang kita lalui bersama – sama dalam menempuh pendidikan hingga akhirnya mendapat gelar baru dibelakang nama kita yaitu S.E di Universitas Muhammdiyah Jember. Terimakasih selalu ada dalam setiap masa – masa sulit saya mendegarkan keluh kesah selama ini. Semoga sukses, jadilah lulusan terbaik yang mampu memberikan warna dan kontribusi dimanapun kita berada kelak. *See you on top gais*.
7. Kepada NIM A44202072, terimakasih telah menjadi sosok bagian bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah berkontribusi meluangkan baik tenaga, waktu, dan pikiran maupun materi kepada saya dan senantiasa sabar dalam menghadapi saya sehingga memotivasi dalam mengerjakan penelitian ini.
8. Terimakasih untuk teman – teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2020 di Universitas Muhammdiyah Jember yang tak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan, dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir,

9. Teman terbaik “ Grup Hijrah” serta teman – teman SMA yang selalu menghabiskan waktu dan selalu menghibur saya dari masa putih abu - abu hingga detik ini.

Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dihargai dan dibanggakan untuk diri sendiri. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya. Kamu hebat, Etma Klisa Yuniar.

Jember, 11 Juli 2024

Etma Klisa Yuniar



KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur atas ke hadirat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang dengan segala Rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Leo Di Mastrip Kabupaten Jember Dengan Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Lokasi”. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi. M.Pd
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Nursaidah, SE., MM selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan yang membangun dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si dan Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku dosen pembimbing saya yang telah berkenan memberikan arahan dan meluangkan waktunya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak dan Ibu dosen berikan kepada saya.
7. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2020, semoga kebersamaan yang telah kita jalin takkan terlupa hingga hari tua.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan dan bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 11 Juli 2024

Etma Klisa Yuniar

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| PERNYATAAN PENULIS | ii |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 7 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | 7 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.1.3 Kualitas Produk | 9 |
| 2.1.4 Lokasi..... | 10 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 12 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 17 |
| 2.4 Hipotesis | 17 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 19 |
| 3.1.1 Variabel Bebas | 19 |
| 3.1.2 Variabel Terikat | 19 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel | 19 |
| 3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)..... | 19 |
| 3.2.2 Kualitas Produk (X2)..... | 20 |
| 3.2.3 Lokasi (X3) | 20 |
| 3.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 20 |
| 3.3 Desain Penelitian | 20 |
| 3.4 Jenis Data..... | 21 |
| 3.4.1 Data Primer | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.2 Data Sekunder | 21 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel | 21 |
| 3.5.1 Populasi | 21 |
| 3.5.2 Sampel | 21 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.6.1 Kuisisioner | 22 |
| 3.6.2 Wawancara..... | 22 |
| 3.6.3 Observasi..... | 22 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 22 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 22 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 23 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik | 23 |
| 1. Uji Multikolonieritas..... | 23 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas..... | 23 |
| 3. Uji Normalitas..... | 23 |
| 3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 24 |
| 3.7.5 Pengujian Hipotesis | 24 |
| 1. Uji Parsial (Uji t)..... | 24 |
| 1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 25 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 26 |
| 4.1 Deskripsi Objek | 26 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 26 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Bakso Leo Mastrip | 27 |
| 4.1.3 Letak Geografis Bakso Leo Mastrip | 27 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Bakso Leo Mastrip..... | 27 |
| 4.2 Hasil Analisis Data | 28 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden..... | 28 |
| 4.2.2 Analisis Indeks Jawaban Responden | 29 |
| 1. Jawaban Responden Variabel X1 Kualitas Pelayanan: | 29 |
| 4.3 Hasil Uji Instrumen Data..... | 37 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 37 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik | 38 |
| 4.4.1 Uji Normalitas..... | 38 |
| 4.4.2 Uji Multikolinearitas | 39 |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 39 |
| 4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 40 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis | 41 |
| 4.6.1 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji T) | 41 |
| 4.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 41 |
| 4.8 Pembahasan | 42 |
| 4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 42 |
| 4.8.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 42 |
| 4.8.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 43 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| BAB 5. PENUTUP | 45 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 45 |
| 5.2 Saran..... | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | 46 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 49 |
| KUISIONER PENELITIAN | 50 |
| KUISIONER PENELITIAN | 51 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. 1 Kompetitor Bakso Leo Di Kabupaten Jember..... | 3 |
| Tabel 2. 1 PenelitianTerdahulu..... | 12 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin | 28 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Umur | 28 |
| Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan (X1.1)..... | 29 |
| Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan (X1.2)..... | 29 |
| Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X1.3)..... | 30 |
| Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan (X1.4)..... | 30 |
| Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan (X1.5)..... | 31 |
| Tabel 4. 8 Kualitas Produk (X2.1)..... | 31 |
| Tabel 4. 9 Kualitas Produk (X2.2)..... | 31 |
| Tabel 4. 10 Kualitas Produk (X2.3)..... | 32 |
| Tabel 4. 11 Kualitas Produk (X2.4)..... | 33 |
| Tabel 4. 12 Kualitas Produk (X2.5)..... | 33 |
| Tabel 4. 13 Lokasi (X3.1)..... | 34 |
| Tabel 4. 14 Lokasi (X3.2)..... | 34 |
| Tabel 4. 15 Lokasi (X3.3)..... | 35 |
| Tabel 4. 16 Lokasi (X3.4)..... | 35 |
| Tabel 4. 17 Kepuasan Pelanggan (Y1.1) | 36 |
| Tabel 4. 18 Kepuasan Pelanggan (Y2.2)..... | 36 |
| Tabel 4. 19 Kepuasan Pelanggan (Y3.3)..... | 36 |
| Tabel 4. 20 Uji Validitas..... | 37 |
| Tabel 4. 21 Uji Realibilitas..... | 38 |
| Tabel 4. 22 Uji Multikolinieritas | 39 |
| Tabel 4. 23 Uji Regresi Linier Berganda..... | 40 |
| Tabel 4. 24 Uji T (Parsial)..... | 41 |
| Tabel 4. 26 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. 1 Omset Dan Target Bakso Leo Mastrip | 3 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... | 17 |
| Gambar 4. 1 Logo Bakso Leo Mastrip | 26 |
| Gambar 4. 2 Lokasi Bakso Leo Mastrip..... | 27 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Bakso Leo | 28 |
| Gambar 4. 4 Normal P-Plot | 38 |
| Gambar 4. 5 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas..... | 39 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara | 49 |
| Lampiran 2 : Pengantar Kuisioner Penelitian..... | 50 |
| Lampiran 3 : Kuisioner Penelitian | 51 |
| Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan..... | 52 |
| Lampiran 5 : Hasil Olah Data Responden | 54 |
| Lampiran 6 : Indeks Jawaban Karakteristik Responden | 58 |
| Lampiran 7 : Indeks Jawaban Kualitas Pelayanan (X_1) | 59 |
| Lampiran 8 : Indeks Jawaban Kualitas Produk (X_2) | 60 |
| Lampiran 9 : Indeks Jawaban Lokasi (X_3) | 61 |
| Lampiran 10 : Indeks Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y) | 62 |
| Lampiran 11 : Uji Validitas | 63 |
| Lampiran 12 : Uji Realibilitas | 65 |
| Lampiran 13 : Uji Asumsi Klasik..... | 66 |
| Lampiran 14 : Regresi Linier Berganda | 67 |
| Lampiran 15 : Uji Hipotesis | 67 |
| Lampiran 16 : Koefisien Determinasi (R^2) | 67 |
| Lampiran 17 : Dokumentasi | 68 |
| Lampiran 18 : Surat Izin Penelitian..... | 69 |
| Lampiran 19 : Surat Telah Selesai Penelitian..... | 70 |