

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN WARUNG KAMPUNG  
KERTOSARI, SINGOROJO, KENDAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program  
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Bisnis**



oleh :

**DIAN SETIAWATI**  
**NPM: 201003632110338**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

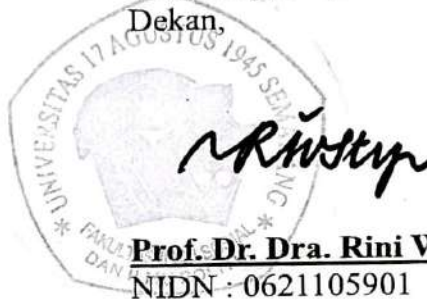
Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN WARUNG KAMPUNG KERTOSARI, SINGOROJO, KENDAL”**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 3 April 2024

Dekan,



**Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S**

NIDN : 0621105901

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 3 April 2024  
Dosen Pembimbing



**Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si**  
NIDN. 0604076901

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Maret 2024

Waktu : 09.00 - selesai

No	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Drs. B.A Windu Sancono, MA	1. 
2.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	2. 
3.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	3. 

## ABSTRAK

Restoran menjadi salah satu lokasi pilihan yang tidak hanya menyajikan makanan dan minuman namun juga menyediakan fasilitas nyaman bagi pengunjungnya. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Resto Warung Kampung Kertosari. Penelitian ini menggunakan dua variabel *independent* yaitu lokasi dan kualitas pelayanan dengan satu variabel *dependent* yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari Resto Warung Kampung Kertosari. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *sampling insidental*. Metode analisis data dan pengujian hipotesis yang dipakai yaitu analisis tabel silang, uji koefisien korelasi, uji T, uji F dan uji koefisien determinasi. Pada hasil perhitungan skor diperoleh atas jawaban kuesioner di variabel X1 (lokasi) dalam kategori sangat tinggi dengan skor 82,6%, sedangkan variabel X2 (kualitas pelayanan) dalam kategori sangat tinggi dengan skor 79,3%, dan variabel Y (kepuasan pelanggan) dalam kategori sangat tinggi dengan skor 78,7%. Pada uji korelasi dari nilai  $r$  hitung ( $0,6874$ ) > nilai  $r$  tabel ( $0,2787$ ) sehingga koefisien korelasi antara variabel X1 (lokasi) terhadap Y (kepuasan pelanggan) mempunyai hubungan yang kuat dan searah, sedangkan pada uji korelasi dari nilai  $r$  hitung ( $0,4934$ ) > nilai  $r$  tabel ( $0,2787$ ) sehingga koefisien korelasi antara variabel X2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) mempunyai hubungan yang kuat dan searah dan pada uji korelasi dari nilai  $r$  hitung ( $0,6842$ ) > nilai  $r$  tabel ( $0,2787$ ) sehingga koefisien korelasi antara variabel X1 (lokasi) dan X2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) mempunyai hubungan yang kuat dan searah. Pada analisis tabel silang didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pada pengujian signifikan parsial atau t test diperoleh nilai  $t$  hitung ( $8,99033$ ) >  $t$  tabel ( $2,01063$ ), bahwa hubungan antara variabel X1 (lokasi) terhadap Y (kepuasan pelanggan) adalah signifikan. Sehingga ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan DITERIMA, sedangkan Pada pengujian signifikan parsial atau t test diperoleh nilai  $t$  hitung ( $4,51811$ ) >  $t$  tabel ( $2,01063$ ), bahwa hubungan antara variabel X2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) adalah signifikan. Sehingga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan DITERIMA dan Pada pengujian signifikan signifikansi simultan atau f test diperoleh nilai  $f$  hitung ( $20,7071$ ) >  $f$  tabel ( $3,200$ ), bahwa hubungan antara variabel X1 (lokasi) dan X2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) adalah signifikan. Sehingga ada pengaruh yang signifikan antara lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan DITERIMA

**Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**