

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA FRANCHISE TEGUK DI KECAMATAN
PANCORAN BARAT VII**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : Siti Syawalina Hanum Daulay

NIM : 041601503125138

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA FRANCHISE TEGUK DI KECAMATAN
PANCORAN BARAT VII**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen – Strata 1**



Disusun Oleh:

Nama : Siti Syawalina Hanum Daulay

NIM : 041601503125138

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2021

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT THE TEGUK FRANCHISE IN PANCORAN
BARAT VII**

THESIS

**Submitted as One of The Requirements For Obtaining a Bachelor's Degree
in Management Management Study Program**



Disusun Oleh:

Nama : Siti Syawalina Hanum Daulay

NIM : 041601503125138

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Syawalina Hanum Daulay

Nim : 041601503125138

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Siti Syawalina Hanum Daulay
(041601503125138)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SITI SYAWALINA HANUM DAULAY
NIM : 041601503125138
JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS
KONSENTRASI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FRANCHISE TEGUK DI KECAMATAN PANCORAN BARAT VII

TANGGAL UJIAN : 24 Agustus 2021

Jakarta, 24 Agustus 2021

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

(Agus Wahyono, SE, MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

(Yuslinda Nasution, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FRANCHISE
TEGUK DI KECAMATAN PANCORAN BARAT VII

OLEH :

Nama : Siti Syawalina Hanum Daulay

NIM : 041601503125138

Telah dipertahankan didepan Penguji pada hari

Dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji /Pembimbing I

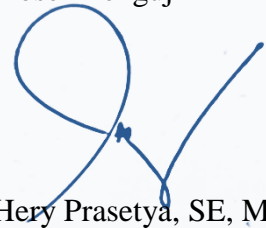
(Dr. Subagiyo, SE, MM)

Dosen Penguji I



(Lucy Nancy Simatupang, SE, MM)

Dosen Penguji II



(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran allah SWT atas rahmat dan karunia serta kemudahan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Franchise Teguk Di Kecamatan Pancoran Barat VII”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Dalam proses pembuatan skripsi tidak lupa bagi saya untuk mengucapkan terima kasih banyak kepada orangtua yang telah membantu doa, semangat serta pembiayaan kuliah hingga kelar untuk pendidikan yang lebih baik sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Merry L. Panjaitan, M.M, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. GL. Hery Prasetya, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Yuslinda Nasution, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Agus Wahyono, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang baik, sabar, cekatan, teliti, berjiwa besar dan mengajarkan beberapa hal tentang kebaikan dan semangat juang terhadap anak bimbingannya sehingga peneliti yang melakukan penelitian di tahun ini bisa berjalan dengan baik.

5. Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan penjelasan dalam penulisan pembuatan skripsi dengan baik dan benar hingga penulisan ini berjalan dengan sempurna hingga selesai.
6. Seluruh dosen Universitas Satya Negara Indonesia beserta Staff yang telah memberikan ilmu serta informasi selama saya kuliah disini dengan baik.
7. Ahmad Nasir Daulay IR selaku papa panutan terbaik bagi hidup saya yang tidak pernah lelah dalam membimbing, mengingatkan dan mengarahkan jalan hidup bagi saya cinta kasih serta tanggung jawabnya tidak pernah sirna sehingga saya bisa membentuk kekuatan baru dari sosok dirinya.
8. Heliana selaku mama sambung yang selalu kuat jadi mama penerus dan mau mendidik serta menemani langkah papa hingga menua terima kasih atas kasihnya untuk saya dan adik-adik.
9. Siti Fatimah Daulay, Sari Khairani Daulay, Rafif Yasar Daulay, Farhanah Azizah Daulay selaku adik-adik terbaik dalam hidup saya yang selalu mau mensupport kakaknya hingga detik ini, terima kasih atas cinta yang diberikan.
10. Heriyanto selaku partner terbaik yang pernah jadi bagan kesuksesan saya dalam mencapai gelar pendidikan S1, terima kasih atas semangat, kekuatan mental dan rasa menemani diwaktu kemarin.
11. Ira Yulianti, Chandra Hakim Yudhistira, Vanny Yulyha, Abdullah Muhammad Shiddieq, Asep Bukhari, Toto Winarso, Patimah Jahra, Annisa Hanif Muthmainnah, Delvi Dwi Rachmawati, Andi Saputra,

Muhammad Alfin Bustomi dan teman-teman lainnya yang ikut terlibat dalam mensupport, membimbing, dan membantu saya hingga saya dapat kelar mengerjakan skripsi dengan baik hingga tuntas yang namanya mungkin tidak bisa disebutkan satu per satu disini, sekali lagi terima kasih atas waktu cinta dan kasihnya terhadap diri saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangan yang ada, untuk itu penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, kritik, dan saran yang membangun demi kesempurnaan dalam penulisan dimasa yang akan datang. Penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi rekan mahasiswa-mahasiswi serta pembaca lainnya untuk menambah pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Franchise Teguk. Data yang digunakan pada penelitian menggunakan data primer yang telah dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban menggunakan skala likert. Jenis penelitian ini adalah uji kausal dimana untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar satu atau bahkan lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian menggunakan SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and location on customers in the Teguk Franchise. The data used in the study used primary data that had been collected through questionnaires to 100 respondents. The method used in this study is quantitative and the research results are based on answers using a Likert scale. This type of research is a causal test which is to determine the relationship or influence between one or even more independent variables on certain variables. The research method uses SPSS version 24. The results of this study indicate that product quality, service quality and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, while location has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Location and Customer Satisfaction.*

