



Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sembako Andika pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur

Muhammad Firdaus Valeri

Universitas Bina Sarana Infomatika, Indonesia

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450, Indonesia.

Korespondensi penulis: firdausvaleri39@gmail.com

Abstract. Andika Grocery Store is a grocery store that sells products in the form of groceries for customer needs. This study aims to analyze the effect of location and service quality on customer satisfaction at Andika Grocery Store located in Pasar Jaya Kramat Jati, East Jakarta. The sample in the study was 40 respondents using saturated sampling techniques, all populations in this study were used as research samples. The data collection technique used a questionnaire method with a Likert scale. Based on the results of this study, the location variable (X_1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) obtained the results of the calculation of t count $> t$ table ($3.394 > 1.687$) with a significance level of $0.002 < 0.05$. The service quality variable (X_2) has a positive and significant effect on the Customer satisfaction (Y). This is shown from the results of the calculation of t count $> t$ table ($3.980 > 1.687$) with a significance level of $0.001 < 0.05$. Simultaneously, the location variable (X_1) and the service quality variable (X_2) have a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). This is obtained from the results of the F calculation of $32,347$ with a significance level of $0.001 < 0.05$ and $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$ ($32,347 > 3,12$). The results of the determination coefficient analysis (R^2) obtained R Square of 0.530 or 53.0% influenced by the location variable (X_1) and the service quality variable (X_2) while the remaining 47.0% ($100\% - 47.0\%$) is influenced by other independent variables not examined in this study.

Keywords: Location, Service Quality, Customer Satisfaction.

Abstrak. Toko Sembako Andika merupakan toko sembako yang menjual produk dengan barang bentuk sembako untuk kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sembako Andika yang berlokasi di Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur. Sampel pada penelitian sebanyak 40 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh, semua populasi pada penelitian ini dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel lokasi (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh hasil perhitungan thitung $>$ ttabel ($3,394 > 1,687$) dengan taraf signifikansi $0,002 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan thitung $>$ ttabel ($3,980 > 1,687$) dengan taraf signifikan $0,001 < 0,05$. Secara simultan variabel lokasi (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini didapatkan dari hasil perhitungan Fhitung sebesar $32,347$ dengan taraf signifikan $0,001 < 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{table}}$ ($32,347 > 3,12$). Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh R Square sebesar $0,530$ atau $53,0\%$ dipengaruhi oleh variabel lokasi (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) sedangkan sisanya $47,0\%$ ($100\% - 47,0\%$) dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini .

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

1. LATAR BELAKANG

Sistem distribusi barang kebutuhan pokok di Indonesia sebagian besar bergantung pada pasar tradisional, khususnya untuk sembilan bahan pokok (sembako). Meskipun pasar modern dan digitalisasi perdagangan berkembang pesat, pasar tradisional tetap memiliki posisi yang tidak tergantikan, terutama bagi masyarakat menengah ke bawah. Salah satu yang terbesar di Jakarta adalah Pasar Jaya Kramat Jati yang terletak di Jakarta Timur, yang dikenal sebagai

pusat distribusi dan penjualan sembako untuk kawasan Jabodetabek. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, keberadaan pasar tradisional menghadapi tantangan serius, terutama dalam hal daya saing dengan retail modern dan e-commerce.

Menurut Utami dalam (Manajemen & Pendidikan, 2022) Lokasi adalah elemen fisik yang krusial bagi sebuah usaha, berfungsi sebagai komponen utama yang membentuk kesan dari aktivitas yang dilakukan perusahaan. Pemilihan lokasi ini sangat penting, karena menentukan bagaimana perusahaan menempatkan usahanya serta menjalankan berbagai kegiatan untuk menyediakan saluran layanan yang diperlukan oleh konsumen. Yang berlokasi di Jalan Raya Bogor KM. 20, Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13510 adalah alamat Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur. Lokasi perusahaan ini dianggap sangat krusial karena terletak jauh dari para pesaingnya di tepi jalan raya. Namun untuk meningkatkan penjualan, perusahaan perlu menerapkan strategi khusus, mengingat beberapa aspek pelayanan di lokasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan.

Menurut Tjiptono dalam (Fadillah et al., 2023) Kualitas pelayanan, ialah upaya mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan kesesuaian penyampaiannya untuk menyalaraskan ekspektasi pelanggan. Persyaratan dan preferensi pelanggan harus tercermin dalam layanan yang ditawarkan, karena rekomendasi mereka akan dievaluasi secara langsung untuk melihat apakah mereka memenuhi atau kurang dari standar yang telah ada sebelumnya.

Menurut Philip Kotler and Gary Armstrong dalam (Aldi Samara & Metta Susanti, 2023) Kepuasan pelanggan, secara umum, adalah emosi yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja aktual suatu produk atau layanan dan harapan yang telah ditetapkan untuknya. Pelanggan sering kali merasa dikecewakan jika kinerja atau pengalaman yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka. Di sisi lain, klien akan senang jika kinerjanya sesuai dengan harapan. Akan ada dorongan besar dalam kepuasan konsumen jika kinerja melampaui harapan. Evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan dipengaruhi oleh sejumlah elemen, terutama sifat loyalitas mereka.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Lokasi

Menurut Swastha dalam (Mone Mau et al., 2023) Mendefinisikan lokasi sebagai tempat keberadaan toko atau pengecer di daerah yang strategis sangat penting untuk memaksimalkan laba. Menurut Fandy Tjiptono dalam (Ima Andriyani, 2022) Dimensi Lokasi sebagai berikut:

- Akses
- Visibilitas
- Tempat Parkir Yang Luas

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam (Kharisma et al., 2023) Kualitas pelayanan adalah untuk memuaskan kebutuhan eksplisit dan implisit pelanggan tercermin dalam kualitasnya secara keseluruhan. Menurut Kotler dalam (Bago et al., 2022) , Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

- Bukti fisik (tangibility)
- Keandalan (reliability)
- Ketanggapan (responsiveness)
- Jaminan dan Kepastian (assurance)

c. Kepuasan Pelanggan

Menurut gagasan Abbas dkk. (Sindarto & Ellitan, 2022) Kepuasan pelanggan adalah sensasi kepuasan atau kesenangan yang timbul dalam diri pelanggan. Perasaan ini muncul saat produk yang dibeli atau jasa yang digunakan mampu memenuhi harapan yang telah ditetapkan oleh konsumen. Menurut Kotler dalam (Ekonomi et al., 2023) Dimensi Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:

- Kemantapan Sebuah Produk
- Kebiasaan Membeli Produk
- Memberi Saran Untuk Orang Lain
- Melakukan Pembelian Ulang
- Empati

d. Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban sementara dari rumusan masalah karena hipotesis ini bersifat sementara.

1. H1 : Pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur, Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. H2 : Pada Pasar Jaya Kramat Jakarta Timur, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. H3 : Pada Pasar Jaya Kramat Jakarta Timur, baik lokasi maupun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

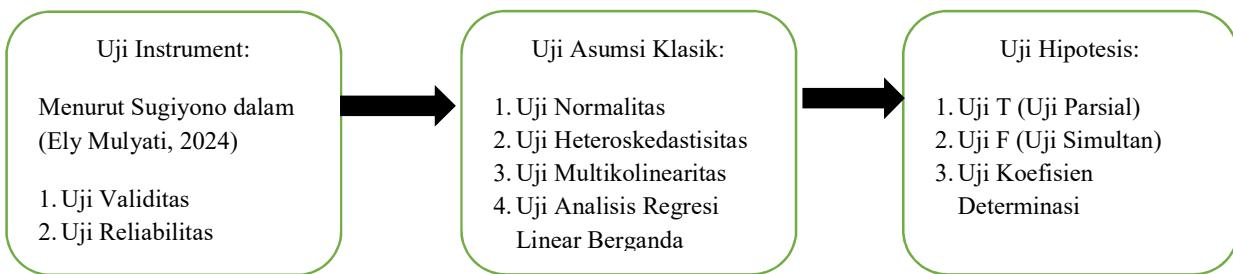
Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menentukan sampel dari populasi yang mengoptimalkan kuesioner selaku instrumen dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono dalam (Abdullah et al., 2024) Sampel termasuk dalam keseluruhan dan mencerminkan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Selama pelaksanaan penelitian, metode yang dipilih dalam penentuan sampel ialah sampling jenuh. Sampling Jenuh merupakan metode di mana jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi. Pemilihan sampling jenuh dilakukan sebab populasi yang diteliti 40 pelanggan, sehingga seluruh populasi dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

Menurut Sugiyono dalam (Rusdin Tahir, 2023) Definisi operasional variabel dijelaskan sebagai sekumpulan indikasi bahwa komprehensif tentang apa yang harus diukur dan diamati dalam sebuah variabel atau ide guna menguji coba kesempurnaannya. Definisi operasional variabel ini mencakup hal-hal yang tercantum dalam alat penelitian. Ada tiga jenis variabel dibawah ini:

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Skala
Lokasi (X^1) (Ima Andriyani, 2022)	1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir yang luas	Skala Likert (1 – 5)
Kualitas Pelayanan (X^2) (Bago et al., 2022)	1. Bukti fisik (tangibility) 2. Keandalan (reliability) 3. Ketanggapan (responsiveness) 4. Jaminan dan kepastian (assurance)	Skala Likert (1 – 5)
Kepuasan Pelanggan (Y) (Ekonomi et al., 2023)	1. Kemantapan sebuah produk 2. Kebiasaan membeli produk 3. Memberikan saran untuk individu lain 4. Melakukan pembelian ulang 5. Empati	Skala Likert (1 – 5)

Sumber: Data primer diolah peneliti (2025)



Gambar.1 Langkah Analisis Regresi Berganda

Uji Instrument dilakukan kepada 40 pelanggan di Toko Sembako Andika Pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen atas tanggapan responden adalah menggunakan skala likert dengan interval. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis kuantitaif deskriptif, yaitu dengan menganalisis data kuantitaif yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner pada Toko Sembako Andika pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur.
2. Menurut Sugiyono dalam (Puput Ria, 2024) Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan perubahan pada variabel dependen (kriteria) berdasarkan pengaruh dua atau lebih variabel independen yang berfungsi sebagai faktor prediktor melalui manipulasi nilai. Dengan demikian, analisis ini akan diterapkan jika ada beberapa variabel independen yang berperan.

Persamaan untuk regresi berganda dapat dirumuskan antara lain:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Bilangan Konstant

b₁ - b₂ : Koefisien Regresi

X₁ : Lokasi

X₂ : Kualitas Pelayanan

e : Standart Eror

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrument:

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Lokasi (X1)			
X1.1	0,758	0,312	Valid
X1.2	0,738	0,312	Valid
X1.3	0,692	0,312	Valid
X1.4	0,764	0,312	Valid
X1.5	0,722	0,312	Valid
X1.6	0,726	0,312	Valid
X1.7	0,704	0,312	Valid
X1.8	0,720	0,312	Valid
X1.9	0,503	0,312	Valid
X1.10	0,600	0,312	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)			
X2.1	0,652	0,312	Valid
X2.2	0,855	0,312	Valid
X2.3	0,560	0,312	Valid
X2.4	0,864	0,312	Valid
X2.5	0,641	0,312	Valid
X2.6	0,571	0,312	Valid
X2.7	0,792	0,312	Valid
X2.8	0,694	0,312	Valid
X2.9	0,564	0,312	Valid
X2.10	0,552	0,312	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)			
Y.1	0,523	0,312	Valid
Y.2	0,452	0,312	Valid
Y.3	0,488	0,312	Valid
Y.4	0,555	0,312	Valid
Y.5	0,552	0,312	Valid
Y.6	0,485	0,312	Valid
Y.7	0,666	0,312	Valid
Y.8	0,747	0,312	Valid
Y.9	0,555	0,312	Valid
Y.10	0,469	0,312	Valid

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Seluruh variabel dapat dinyatakan valid karena menghasilkan data valid berdasarkan uji validitas untuk variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berperan yaitu menilai apakah sebuah pernyataan dapat dianggap mampu diandalkan atau tidak dari indikator suatu variabel. Dalam penelitian, sebuah hasil dapat dianggap reliabel jika nilai stabilitas pernyataan lebih dari 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach's Alpha	Role Of Thumb	Kesimpulan
Lokasi	10 Item Pernyataan	0,869	0,6	Reliable
Kualitas Pelayanan	10 Item Pernyataan	0,874	0,6	Reliable
Kepuasan Pelanggan	10 Item Pernyataan	0,738	0,6	Reliable

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov – Smirnov Text

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		40
Normal Parameters ^{a,b}		Unstandardized Residual
Mean		.0000000
Std. Deviation		1.80569726
Most Extreme Differences		
Absolute		.088
Positive		.083
Negative		-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e		
Sig.		.606
99% Confidence Interval		
Lower Bound		.594
Upper Bound		.619

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Diperoleh hasil uji normal tabel Asymp.Sig.(2-tailed) menghasilkan nilai $0,200 > 0,05$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa variabel independen Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dalam penelitian ini tersebar secara normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berusaha untuk menentukan jika model regresi terdapat perbedaan dalam varians pada setiap residual.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		Beta			
1	(Constant)	5.268	12.073	.436	.667
	Lokasi	.144	.245	.121	.564
	Kualitas Pelayanan	-.216	.151	-.295	.169

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025 nilai sig. pada X1 signifikansi $0,564 > 0,05$ sedangkan nilai signifikansi X2 senilai $0,169 > 0,05$, maka disebutkan bahwa pernyataan ini mengindikasikan bahwa pengujian lebih banyak dilakukan.

c. Uji Multikolinearitas

Memiliki tujuan untuk menguji model regresi didapatkan korelasi antar variabel Independen/bebas. Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		Beta					
1	(Constant)	17.112	3.265	5.241	<.001		
	LOKASI	.300	.088	.413	3.394	.002	.665 1.505
	KUALITAS PELAYANAN	.345	.087	.484	3.980	<.001	.665 1.505

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Hasil tabel tolerance Lokasi Independen dan Kualitas Pelayanan sebesar $0,665 > 0,10$ dan seluruh variabel independen memiliki nilai VIF < 10 . Oleh karena itu tidak terdapat bukti adanya multikolinearitas.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		Beta			
1	(Constant)	-2.581	9.795	-.263	.794
	Lokasi	.491	.222	.254	2.214
	Kualitas Pelayanan	.647	.117	.636	5.540

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Persamaan regresi linear berganda penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = -2581 + 0,491 X1 + 0,647 X2$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17.112	3.265		5.241	<.001
	LOKASI	.300	.088	.413	3.394	.002
	KUALITAS PALAYANAN	.345	.087	.484	3.980	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Nilai signifikan untuk variabel Lokasi (X1) adalah 0,02. Hasil lebih kecil dari 0,05 ($0,02 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif Lokasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y): Nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X2) adalah 0,01. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,01 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
		Regression	2	111.169	32.347
	Residual	127.161	37	3.437	
	Total	349.500	39		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PALAYANAN, LOKASI

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Nilai F hitung $> f$ table ($32,347 > 3,12$) serta nilai signifikan $> 0,05$ atau positif terhadap variabel dependent kepuasan pelanggan.

4. Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Lokasi (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi Parsial
Lokasi (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.449	1.780

a. Predictors: (Constant), Lokasi

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Nilai R Squared adalah 0,464, yang sudah diketahui secara umum. Berdasarkan data 46,4% variasi kepuasan pelanggan disebabkan oleh variabel Lokasi Independen (X₁), sedangkan 53,6% disebabkan oleh variabel lain.

Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi Parsial
Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.453	2.33351

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Nilai R Squared adalah 0,467, yang sudah diketahui secara umum. Berdasarkan data 46,7% variasi kepuasan pelanggan disebabkan oleh variabel Kualitas Pelayanan Independen (X₂), sedangkan 53,3% disebabkan oleh variabel lain.

b. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.504	2.22220

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

Sumber : Hasil Penelitian olah data menggunakan SPSS Statistic 30, 2025

Pengujian koefisien determinasi secara simultan menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,530 Kepuasan Pelanggan terhadap Toko Sembako Andika Pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur sangat mempengaruhi faktor Lokasi dan Kualitas Pelayanan berdasarkan temuan determinasi simultan ($r= 0,530$ atau 53,0%).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh lokasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Toko Sembako Andika Pada Pasar Jaya Kramat Jati Jakarta Timur yang menjual bermacam sembako, Maka kesimpulan dari penelitian adalah :

1. Terdapat adanya pengaruh signifikan antara variabel Lokasi (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dari hasil pengujian statistik didapatkan nilai $R = 0,681$, yang menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara dua variabel tersebut. Nilai R^2 = 0,464 atau 46,4% menunjukkan bahwa variasi dalam Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Lokasi. Disisi lain, tersisa 53,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar variabel penelitian ini.
2. Terdapat adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil analisis menunjukkan nilai $R = 0,684$, yang mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel diatas. Nilai R^2 = 0,467 atau 46,7% mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan turut berkontribusi besar untuk memengaruhi Kepuasan Pelanggan, dan 53,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini.
3. Lokasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai R^2 = 0,530 atau 53,0%, yang berarti bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, 47,0% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis, variabel lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 46,4%. Oleh karena itu, Toko Sembako Andika perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek lokasi sebagai bagian dari strategi pelayanan. Lokasi yang strategis, mudah dikunjungi, serta terdapat di lingkungan yang nyaman dapat menciptakan pandangan positif serta meningkatkan kenyamanan berbelanja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Hasil temuan yang menjelaskan kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46,7%. Oleh karena itu, Toko Sembako Andika dianjurkan

untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang profesional, ramah, cepat, dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang konsisten, informatif, dan responsif akan mendorong kenyamanan serta membangun kepercayaan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

3. Dengan ditemukannya pengaruh simultan yang signifikan dari variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana tercermin dari perolehan R Square sebesar 53,0%, disarankan agar Toko Sembako Andika mengelola kedua aspek tersebut secara terpadu. Kolaborasi antara lokasi yang strategis dan pelayanan yang unggul diyakini mampu meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas pelanggan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, A., Becky_Recky, & Ridlwan Muttaqin. (2024). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Sales Pada Pt Pln Iconplus Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(6), 3170–3185. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i6.3314>
- Aldi Samara, & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(2), 341–350. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>
- Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma,Pendekatan, Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya*.
- Bago, R., Agus, ;, Meri, S. ;, & Anggraini, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ' ELS COFFE DIPADANG THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN CAFE EL'S COFFE IN PADANG. *JUNI*, 4(2), 215–226.
- Candra, F., Ellitan, L., & Rosita Agrippina, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Wizzmie di Surabaya. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(1).
- Carolina Athalia Sandral). (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Pilona*.
- Dr. Muhammad Ramdhan, S. Pd. , M. M. (2021). *Metode Penelitian* (Aidil Amin Efendy, Ed.).
- Dr. Muhammad Syahbudi, SEI. , MA. (2023). *Buku Ajar : Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*.

- Dr. Ruslan Abdul Gani, S. Pd. , M. P. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN JASMANI*.
- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PAKET DATA INTERNET KARTU XL PRABAYAR. *DFAME Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 1(2), 61–69. <https://doi.org/10.61434/dfame.v1i2.116>
- Ekonomi Bisnis, J., dan Akuntansi, M., Novriansya, D., Idayati, I., & Riance, A. (2022). *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Musi Rawas Utara*. 1(1).
- Ekonomi, J., Bisnis, D., Selatan, N., Tafonao, A., Waruwu, Y., & Telaumbanua, S. M. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UD. FANY KOTA GUNUNG SITOLI. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Nias Selatan*. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JEB>
- Ely Mulyati. (2024a). *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi dan Interpretasi*.
- Ely Mulyati. (2024b). *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi dan Interpretasi*.
- Enjellin Anathasia, S., & Mulyanti, D. (2023). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis*. 2(2). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinikHalamanUTAMAJurnal>
- Evi Laili Kumrotin. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE KO.WE.COK DI SOLO*.
- Fadillah, H., Kualitas, P., Studi, P., Administrasi, I., Sekolah, B., Ilmu, T., & Amuntai, A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DEALER YAMAHA SURYANATA AMUNTAI* (Vol. 5, Issue 2).
- Ifan fawzy, S. S. N. S. (2023). PENGARUH LOKASI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STASIUN CAFE BALUNG JEMBER. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, Vol 2 No 1 (2023): JANUARI 2023.
- Ima Andriyani. (2022). *Pengaruh Citra Toko, Varian Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Restoran Pancious Soma Palembang*.
- Inovasi Penelitian, J., Dirgahayu Erri, O., Puji Lestari, A., Herlan Asyamar, H., Bina Sarana Informatika, U., & Kramat Raya, J. (2021). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MELZER GLOBAL SEJAHTERA JAKARTA*. 1(9).
- Iqlal Muhammad Luthfi, & Wijaya, F. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Washing pada PT Multi Garmen Jaya Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 704–714. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.2074>
- Issn, B. U. C., Warongan, L. O. H., & Dotulong, G. O. H. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT JORDAN BAKERY TOMOHON EFFECT OF WORK ENVIRONMENT

- AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT JORDAN BAKERY TOMOHON. In *Lumintang 963 Jurnal EMBA* (Vol. 10, Issue 1).
- Junaidi, H. (2024). *75 Kesalahpahaman Penerapan Regresi: Mengupas tuntas teori dan praktiknya*.
- Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, J., Dinamika Bangsa Jambi, U., Paul Karolus Pasaribu, J., Suratno, E., Kadar, M., Naibaho, R., Kumara Hati, S., & Aryati, V. (2022). *PENERAPAN UJI MULTIKOLINIERITAS DALAM PENELITIAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage>
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation*. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Kirana Gita Archia. (2022). *PENGARUH KEPEMIMPINAN, PELATIHAN, DAN PEMBERDAYAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*.
- Layanan, P. K., Harga, D., Kepuasan, T., Pada, P., Studi, G. (, Kecamatan, W., Sumarsid, S.), Atik, D., & Paryanti, B. (2022). *70 Manajemen FE-Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma* (Vol. 12, Issue 1).
- Lestari, E. (2024). Persepsi Konsumen Mengenai Harga, Lokasi dan Kualitas Pasar Terhadap Minat beli Konsumen di Pasar Klandasan. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 133–138. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13491>
- Manajemen, J., & Pendidikan, &. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Vitabiotics Utama Jakarta Timur. *JUMANDIK*, 1(1), 1–13. <https://jurnal.lap4bangsa.org/index.php/jmeb/index>
- Mansandra, H., Chandrayanti, T., Meri, ;, & Anggraini, D. (2023). *PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTO INCIM ALAHAN PANJANG*. *JM*, 5(1), 15–28.
- Mone Mau, Antonius Philipus Kurniawan, & Imelda Virgula Wisang. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional (Pasar Maumere). *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 56–71. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i2.29>
- Nalle, F., Fanggidae, R. P. C., & Amtiran, P. Y. (2022). *Analisis Harga Terhadap Tingkat Hunian Hotel dalam Mendukung Industri Pariwisata di Kota Kupang Price Analysis Analysis of Hotel Occupancy in Supporting the Tourism Industry in Kupang City*.
- Nardina Shalsabila, R., & Ningsih, S. (2023). Pembinaan Pegawai Bagian Management Trainee di PT Jasa Marga Pusat Jakarta Timur. In *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs* (Vol. 6, Issue 2). <http://pandita-fia.unkris.ac.id/>
- Novia Dwi Rahmawati, S. Si. , M. Pd. (2022). *Pemecahan Masalah Literasi Matematis Ditinjau dari Adversity Quotient (AQ)*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Orlando, J., & Harjati, ; Lily. (2022). *PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AA RAFFI FRIED CHICKEN SINDANGBARANG BOGOR*. In *Journal of Accounting & Management Innovation* (Vol. 6, Issue 1).

- Pasaribu, V. L. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor TVS. *Business Management Journal*, 18(1), 37. <https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.2829>
- Puput Ria, P. A. V. L. (2024). *PENGARUH EARNING PER SHARE (EPS), NET PROFIT MARGIN (NPM), DEBT TO EQUITY RATIO (DER) DAN RETURN ON ASSET (ROA) TERHADAP HARGA SAHAM PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL, Tbk PERIODE 2011-2018*.
- Puspasari, H., Puspita, W., Farmasi Yarsi Pontianak, A., & Barat, K. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards Elections Health Supplements in Facing Covid-19*. In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 13, Issue 1). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Ridho Imanulah. (2022). *Pengaruh Citra Toko, Variasi Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Restoran Pancious Soma Palembang*.
- Rizal, S., Abdullah, I., Tinggi, S., & Makassar, W. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. *Vivid Violin. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2).
- Rusdin Tahir. (2023). *METODE PENELITIAN SUMBER DAYA MANUSIA : Panduan Komprehensif* (S. S. Efitra Efitra, Ed.).
- Santi Sarip. (2023). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT ABC PERSADA. *Jurnal Manajemen Diversitas*.
- Satria Mirsya Affandy Nasution. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*.
- Sindarto, J., & Ellitan, L. (2022). Peran Citra Merek dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(10).
- Soriton, J. F. W., Tampi, J. R. E., Walangitan Jurusan, O. F., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Berusaha Motor Kawangkoan. *Productivity*, 2(7), 2021.
- Teguh Prasetyo, D. F. R. (2023). *TURNOVER INTENTION KARYAWAN RUMAH SAKIT Perspektif Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Karakteristik Individu*.
- TRI PUDJI W, M. SI. , V. A. M. SI. (2024). *Cara Mudah Belajar Statistika Bisnis*.
- Ulfah, A., Hermina, D., & Huda, N. (2024). DESAIN INSTRUMEN EVALUASI YANG VALID DAN RELIABEL DALAM PENDIDIKAN ISLAM MENGGUNAKAN SKALA LIKERT. In *Jurnal Studi Multidisipliner* (Vol. 8, Issue 12).