SKRIPSI

PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN

Oleh:

RIRIT KHOIRUN NISHAWATI
NPM. 2103012030

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2025 M

PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

RIRIT KHOIRUN NISHAWTI
NPM. 2103012030

Pembimbing : Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy.
NIP.198109162023212017

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2025 M

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail:febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan permohonan untuk dimunaqosyahkan**

KepadaYth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama	:	Ririt Khoirun Nishawati
NPM	:	2103012030
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN

Sudah saya setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosyahkan

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 15 Mei 2025
Dosen Pembimbing

Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIP. 198109162023212017

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN

Nama : Ririt Khoirun Nishawati

NPM : 2103012030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

DISETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Metro, 15 Mei 2025
Dosen Pembimbing

Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIP. 198109162023212017

KEMENTRIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JalanKi.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:lainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1380/In.28.3/D/PP.00.9/06/2025

Skripsi dengan Judul: Skripsi dengan Judul: PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINNERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN, disusun oleh: Ririt Khoirun Nishawati, NPM: 2103012030, Prodi: Ekomomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin 02 Juni 2025.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy	(.....)
Penguji I	: Zumaroh, M.E.Sy	(.....)
Penguji II	: Misfi Laili Rohmi, M.Si	(.....)
Sekretaris	: Agus Alimuddin, M.E	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dri Santoso, M.H
NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE AT BIEN

Oleh:

RIRIT KHOIRUN NISHAWATI
NPM. 2103012030

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Coffee At Bien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda dan uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Data diperoleh dari 334 responden. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap lokasi dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kinerja karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara bersama-sama, lokasi usaha dan kinerja karyawan memberikan pengaruh sebesar 21.7% terhadap kepuasan pelanggan. Sisanya, 78.3%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut, pemilik usaha disarankan untuk memperbaiki akses menuju lokasi usaha guna meningkatkan kenyamanan pengunjung. Selain itu, pembinaan terhadap karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam komunikasi dengan pelanggan, sangat diperlukan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pelanggan dapat lebih ditingkatkan.

Kata kunci: *Lokasi Usaha, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ririt Khoirun Nishawati

NPM : 2103012030

Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 02 Juni 2025
Yang menyatakan

Ririt Khoirun Nishawati
NPM. 2103012030

MOTTO

.... إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٍ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٍ ١١

Artinya, *"*..... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia*."* (QS. Ar-Ra'd (13): 11)[1]

[1] QS. Ar-Ra'd (13): 11.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan hormat karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, Dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas limpahan rahmat, hidayah, kekuatan, dan kesempatan yang telah Engkau berikan, hingga akhirnya peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Ayah saya Gunawan dan Ibu saya Resmi Sugianti tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta segala pengorbanan yang tak dapat peneliti balas dengan apapun. Terimakasih telah menjadi alasan peneliti untuk tidak menyerah.
3. Kakak saya Aqhella Ayu Desfita, S.Pd dan adik saya Muhammad Iskandar tercinta, yang selalu memberi semangat dalam bentuk sederhana namun bermakna. Terima kasih telah menjadi tempat pulang yang hangat, dan rumah bagi kelelahan yang tak terlihat.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan, yang telah menjadi teman berbagi tawa dan air mata. Terima kasih atas kebersamaan yang menyemangati dan menemani dalam proses panjang ini. Semoga langkah kita selalu diberkahi dan terus berjalan sejajar dalam kebaikan.
5. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, yang telah menjadi tempatku menimba ilmu, mengasah pemikiran, serta membentuk karakter dan integritas. Semoga almamater ini terus mencetak generasi yang berilmu, berakhlak, dan bermanfaat.

Dan tentu saja, diriku sendiri. Untuk semua hari-hari penuh kejutan, malam-malam panjang yang tak berujung, serta tekad yang tetap menyala walau nyaris padam. Terima kasih telah bertahan sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan hidayat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee At Bien"**. Dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.
3. Bapak Muhammad Mujib Baidhowi, M.E., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Isam Negeri Metro.
4. Ibu Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu selama bimbingan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Seluruh staf Institut Agama Islam Negeri Metro
6. Seluruh rekan seperjuangan Institut Agama Islam Negeri Metro, khususnya teman-teman dan sahabat yang telah membantu dan memberikan motivasi dari awal perkuliahan sampai saat ini.
7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga demi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan di sisi Allah sebagai amal ibadah. Amin ya robbal alamin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk memperbaiki karya peneliti dimasa depan.

Metro, 02 Mei 2025
Peneliti,

Ririt Khoirun Nishawati
NPM. 2103012030

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
NOTA DINAS ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ORISINALITAS PENELITIAN ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB 1 PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 9
C. Batasan Masalah 10
D. Rumusan Masalah 11
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 11
F. Penelitian Relevan 12
BAB II LANDASAN TEORI
A. Kepuasan Pelanggan 16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen 16
2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen 17
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 18
4. Indikator Kepuasan Konsumen 19
B. Lokasi Usaha 20
1. Pengertian Lokasi Usaha 20
2. Penentuan Lokasi 21

3. Faktor Penentu Lokasi Usaha 21
4. Indikator Lokasi Usaha 23
C. Kinerja Karyawan 23
1. Pengertian Kinerja Karyawan 23
2. Aspek-aspek Kinerja Karyawan 24
3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan 25
4. Indikator Kinerja Karyawan 26
D. Kerangka Berfikir..... 27
E. Hipotesis Penelitian..... 28
BAB III METODE PENELITIAN
A. Rancangan Penelitian 31
B. Definisi Operasional Variabel..... 32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel..... 34
D. Teknik Pengumpulan Data..... 37
E. Instrumen Penelitian..... 39
F. Teknik Analisi Data 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 53
1. Profil Lokasi Penelitian 53
2. Profil Responden 56
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 57
3. Deskripsi Data 58
B. Uji Asumsi Klasik..... 61
1. Uji Normalitas 61
2. Uji Multikolinieritas 62
3. Uji Heterokedastisitas 63
C. Analisis Data Penelitian 64
1. Uji Regresi Linier Berganda 64
2. Uji Parsial (t) 65
3. Uji Simultan (F) 67

4. Uji Koefisien Determinan (R^2) 69
D. Pembahasan 70
1. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan 70
2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan 72
3. Pengaruh Lokasi Usaha dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan 74
4. Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 76
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RUWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel *Coffee Shop* kota Metro 2
1.2 Tabel Hasil Prasurvey Variabel Y 5
1.3 Tabel Hasil Prasurvey Variabel X_1 7
1.4 Tabel Hasil Prasurvey Variabel X_2 8
2.1 Tabel Kerangka Berfikir 27
3.1 Tabel Operasional Variabel Bebas 33
3.2 Tabel Operasional Variabel Terikat 34
3.3 Tabel data Pengunjung Coffee At Bien Satu Tahun Terakhir 35
3.4 Tabel Instrumen Penelitian 40
3.5 Tabel Uji Validitas Variabel X_1 42
3.6 Tabel Interpretasi Uji Validitas Variabel X_1 42
3.7 Tabel Uji Validitas Variabel X_2 43
3.8 Tabel Interpretasi Uji Validitas Variabel X_2 44
3.9 Tabel Uji Validitas Variabel Y 45
3.10 Tabel Interpretasi Uji Validitas Variabel Y 45
3.11 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X_1 46
3.12 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X_2 47
3.13 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y 47
4.1 Tabel Sruktur Organisasi kafe Coffee At Bi 55
4.2 Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
4.3 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Usia 58
4.4 Tabel distribusi frequensi variabel lokasi usaha (X_1) 59
4.5 Tabel distribusi frequensi variabel kinerja karyawan (X_2) 60
4.6 Tabel distribusi frequensi variabel kepuasan pelanggan (Y) 61
4.7 Tabel Hasil Uji Normalitas 62
4.8 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas 63
4.9 Tabel Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) 63
4.10 Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda 65
4.11 Tabel Hasil Uji t 66
4.12 Tabel Hasil Uji F 68
3.14 Tabel Hasil Uji Koefisian Determinasi 69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Izin Prasurvey
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat pesat, dunia bisnis mengalami dinamika yang signifikan. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang semakin kompleks dan kompetitif. Pengembagan UMKM sangat dibutuhkan agar UMKM tersebut semakin menyebar luas keseluruh penjuru Indonesia, ini dibutuhkan agar ekonomi warga negara Indonesia semakin stabil dan semakin kuat, hal ini juga sangat mempengaruhi kemajuan ekonomi negara kita.[2]

Pengaruh UMKM bidang kuliner ditengah-tengah masyarakat sangatlah besar, terutama dalam memberdayakan masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan. Minimal individu dari masyarakat dapat memenuhi kebutuhan pribadinya dan jauh dari kemiskinan. Kuliner sebagai salah satu dari enam belas subsektor di dalam ekonomi kreatif.[3]

Berkembangnya aktivitas ekonomi kreatif subsektor kuliner memberikan dampak positif bagi perekonomian. Untuk itu diperlukan strategi untuk memaksimalkan pengaruh subsektor kuliner terhadap perekonomian nasional, khususnya bagi perekonomian daerah.[4]

---

[2] Januardin, *Pengembangan UMKM* (Medan, Universitas Prima Indonesia, 2021)

[3] Lazuardi dan Triady *Ekonomi Kreatif: Rencana Pengembangan Kuliner Nasional*, (Jakarta, PT.Republik Solusi, 2015)

[4] Syamsul Rahman, *Pengembangan Industri Kuliner Berbasis Makanan Tradisional Khas Sulawesi,* (Yogyakarta, DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA, 2020)

Salah satu wujud nyata berkembangnya subsektor kuliner dapat dilihat dari menjamurnya *Coffee Shop* dikota metro. Berikut ini beberapa *Coffee Shop* kota Metro yang cukup popular:

Tabel 1.1 *Coffee Shop* kota Metro

No	Nama *Coffee Shop*	Alamat
1	Kopi Sheo	Jl. Ahmad Yani, Iringmulyo, Metro Timur
2	Kopi Kayu Watu	Jl. Ki Hajar Dewantara, Gang Teladan, Iringmulyo, Metro Timur
3	Kopi Janji Jiwa & Jiwa Toast	Jl. Jend. Ahmad Yani No.37, Yosorejo, Metro Timur
4	Abah Ewok Coffee Roastery	Jl. Letjend Alamsyah Ratu Prawira Negara, Metro Pusat
5	Kopi Kenangan - Metro Lampung	Jl. Ade Irma Suryani, Imopuro, Metro Pusat
6	Bun Kopi Metro	Jl. Raden Intan No.28, Imopuro, Metro Pusat
7	Kopi Susu Baper Metro	Jl. Raden Intan No.15, Imopuro, Metro Pusat
8	Bejo's Milk	Jl. AH Nasution, Yosodadi, Metro Timur
9	Bongsu Coffee	Jl. Ikan Mas No.10, Yosodadi, Metro Timur
10	Lacosta Metro	Jl. Letjend Alamsyah Ratu Prawira Negara No.94E, Metro Pusat
11	Coffee Paragraf	Jl. Melati Barat No.12, Metro Pusat
12	Papaben Coffee	Jl. Seminung, Yosorejo, Metro Timur
13	Tcoffee	Komplek Ruko Tanjung, Jl. Imam Bonjol, Hadimulyo Barat, Metro Pusat
14	Starbucks - Metro Lampung	Jl. Jendral Sudirman No.64, Imopuro, Metro Pusat
15	Kedai Kopi Mas	Jl. AH Nasution No.12, Yosorejo, Metro Pusat
16	Kedai Kopi POS 1	Jl. ZA Pagar Alam No.99a, Imopuro, Metro Pusat
17	Kopi Alam Metro	Metro, Metro Pusat
18	Kopi Ketje Metro	Yosorejo, Metro Timur
19	Lokal Coffee	Jl. Mr. Gele Harun No.16, Metro, Metro Pusat
20	Kedai Kopi WWKR	Jl. Hanafiah No.45, Imopuro, Metro Pusat
21	Coffee At Bien	Jl. Tawes No.38, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung 34112

Sumber : Pengamatan Langsung 2025

Berdasarkan tabel diatas, *Coffee Shop* kota metro ini terus berupaya mempertahankan kepuasan pelanggan, Seperti menghadirkan konsep kekinian dengan dekorasi estetik sehingga dapat mejadi spot foto yang menarik serta tempat *indoor* atau *outdoor* sehingga pengunjung dapat memilih menikmati kenyamanan ruangan atau suasana alam secara langsung, seperti yang

dilakukan oleh *coffe shop* Kopi Susu Baper Metro, Bongsu Coffee, Lacosta Metro, Coffee Paragraf, Tcoffee, Kedai Kopi Mas, Kopi Alam Metro, Kopi Ketje Metro, Lokal Coffee, Kedai Kopi WWKR, Coffee At Bien.

Coffee shop dapat menjaga kepuasan pelanggan tidak hanya melalui pelayanan langsung, tetapi juga dengan menyediakan layanan pemesanan online. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan tercapai ketika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi kenyataan yang diterima.[5] Dengan adanya pemesanan online sebuah *coffee shop* mampu mengutamakan kecepatan dan menjangkau lebih banyak konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sudah diterapkan oleh beberapa *Coffee shop* seperti, Kopi Sheo, Kopi Janji Jiwa & Jiwa Toast, Kopi Kenangan, Bun Kopi Metro, Papaben Coffee, Starbucks, Kedai Kopi WWKR.

Di era *Coffee shop* dengan konsep kekinian, beberapa *coffee shop* justru menggunakan konsep tradisional sebagai ciri khas tersendiri seperti Kopi Kayu Watu, Bejo's Milk, dan Kedai Kopi POS 1. Hal ini menjadi daya tarik bagi konsumen yang ingin mencari suasana baru. Meskipun menggunakan tema tradisional, *coffee shop* tersebut tetap menyajikan menu modern yang dapat menyesuaikan dengan selera konsumen masa kini sehingga dapat menjaga kepuasan pelanggannya.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi

[5] Philip dan Keller, *Marketing Management*, (Pearson Education Limited, 2016).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.[6]

Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa keutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.[7] Menurut Tjiptono ada delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan, fasilitas, suasana dan display.[8]

Peneliti memilih *Coffee* at Bien sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik usahanya. *Coffee* at Bien berkembang pesat ditengah persaingan bisnis *coffee shop* dikota metro. *Coffee* at Bien memiliki lokasi digang sempit namun jumlah pengunjungnya cukup ramai dan konsisten. Selain itu upaya mempertahankan pelanggan juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, variabel lokasi usaha dan kinerja karyawan dipilih untuk mengetahui sejauh mana keduanya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut adalah tabel hasil pra survey mengenai kepuasan pelanggan, pengumpulan data dilakukawan melalui kuesioner pada tahun 2024 :

---

[6] Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control, The Millenium Edition Printice,* (New Jersey, 2000)

[7] Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta, Layanan Prima , 2012).

[8] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta, Andi, 2006).

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Kepuasan Pelanggan				
	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Menu yang ditawarkan beragam	13	76%	4	24%
2	Sering berkunjung/datang	7	41%	10	59%
3	Tersedia fasilitas pendukung (toilet)	17	100%	0	0%
4	Harga terjangkau	6	35%	11	65%

Sumber : Data Primer Diolah November 2024.

Berdasarkan pada hasil pra survey diatas, diketahui bahwa pelanggan merasa puas atas menu dan fasilitas yang ditawarkan. Namun mereka hanya datang sesekali karena merasa harga yang ditawarkan *Coffee* At Bien kurang ramah dikantong.

Berdasarkan observasi langsung peneliti menemukan bahwa tidak semua pengunjung berargumen demikian. Putri dan teman temannya menyatakan bahwa senang datang ke *Coffee* At Bien karena lokasinya tidak jauh dari sekolah, mereka berkumpul untuk mengerjakan tugas atau sekedar mengobrol. Joko dan keluarganya juga merasa senang datang ke *Coffee* At Bien karena menu yang ditawarkan sangat beragam dengan harga yang terjangkau, ada *coffee* untuk orang dewasa dan *non coffee* untuk anak-anaknya, untuk makanan yang ditawarkan juga tidak kalah menarik mulai dari nasi, mie, bahkan ada camilan masa kini dengan berbagai pilihan. Agung juga merasa senang menurutnya *Coffee* At Bien alternatif kedai kopi di Metro yang tempatnya nyaman dan tenang.

Maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas atas menu dan fasilitas yang ditawarkan, meskipun sebagian pengunjung merasa keberatan

dengan harga yang ditawarkan namun ada faktor lain yang menarik mereka untuk datang lagi.

Selanjutnya berkaitan dengan lokasi usaha, *Coffee* At Bien ini terletak di jalan Tawes, Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur. Konsumen awam yang ingin datang ke *Coffee* At Bien dapat menggunakan aplikasi peta seperti Google Maps untuk mencari alamat usaha. *Coffee* At Bien mudah dijangkau karena dekat dengan aktivitas masyarakat. Namun akses jalan menuju Bien tergolong sempit. Di sebelah kanan *Coffee* At Bien terdapat tikungan tajam yang kiri dan kanannya dekat dengan bangunan sehingga pengendara kesulitan melihat kendaraan lain atau pejalan kaki yang datang dari arah berlawanan. Sedangkan sebelah kiri terdapat jembatan yang jalannya sedikit menurun sehingga jalan di depan Bien miring. Halaman parkir cenderung sempit sehingga mengakibatkan para pelanggan lebih berhati-hati ketika keluar atau masuk.

Coffee At Bien dikelilingi kos-kosan dan pemukiman yang padat. Ketika jam pulang sekolah jalan tawes mengalami kemacetan karena lokasi Bien tidak jauh dengan dua sekolah yang berdekatan. Kemacetan ini menambah kesulitan dan memperlambat pelanggan menuju *Coffee* At Bien. Bien tidak dekat dengan sarana kendaraan umum namun dekat dengan aktivitas masyarakat. Pengunjung kesulitan menemukan lokasi Bien di tepi jalan karena halaman parkir dan akses yang sempit.

Menurut Kasmir lokasi usaha yaitu tempat melayani konsumen dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang

dagangannya.[9] Menurut Tjiptono ada tiga indikator lokasi usaha, pertama akses yaitu lokasi yang lalu lintasnya mudah dilalui dan mudah dijangkau sarana transportasi umum. Kedua mudah ditemukan, merupakan lokasi yang dapat dilihat dengan mudah dan jelas dari tepi jalan. Ketiga lingkungan, merupakan tanggapan masyarakat daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.[10]

Berikut adalah tabel hasil pra survey mengenai lokasi usaha, pengumpulan data dilakukawan melalui kuesioner pada tahun 2024 :

Tabel 1.3 Hasil Prasurvey Lokasi Usaha (X_1)

NO	Lokasi Usaha				
	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Lokasi Bien mudah dijangkau	13	76%	4	24%
2	Lokasi Bien terlihat jelas dipinggir jalan	6	35%	11	65%
3	Dekat dengan sarana/prasarana umum	10	59%	7	41%

Sumber : Data Primer Diolah November 2024.

Berdasarkan hasil prasurvey diatas, sebagian pengunjung menyatakan bahwa lokasi bien mudah dijangkau namun area parkir yang cenderung sempit mengakibatkan plang jalan tidak terlihat jelas dipinggir jalan. Namun lokasi yang dekat dengan aktivitas masyarakat menjadikan *Coffee* at Bien mudah dikunjungi.

Selanjutnya berkaitan dengan kinerja karyawan, *Coffee* At Bien memiliki jam operasional mulai pukul 08:00 s/d 23:00. *Coffee* At Bien memiliki dua shift pergantian karyawan, shift pertama yaitu pukul 08:00-15:30 sedangkan shift kedua pukul 15:00-23:00. Bien memiliki dekorasi

[9] Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis,* Cetak Ke-10, (Jakarta, Pranamedia Group, 2014)

[10] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* Edisi Keempat, (Yogyakarta, Andi, 2015)

ruangan yang dapat menarik minat pengunjung. Karyawan memilih fasilitas fisik terbaik serta menyusun bangku dan meja dengan rapi sehingga dekorasi terlihat estetik. Bien memiliki ruangan indoor, outdoor dan rooftop sehingga pelanggan dapat menikmati suasana yang berbeda apabila berkunjung berkali-kali. Selain suasana yang menarik Bien juga menawarkan menu yang beragam mulai dari makanan berat dan makanan ringan dengan menu andalannya yaitu berbagai varian *coffee*.

Menurut Moeheriono, definisi kinerja adalah upaya dalam mencapai tujuan suatu usaha secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.[11] Ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut, bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy).[12]

Berikut adalah hasil pra survey mengenai kinerja karyawan, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pada tahun 2024 :

Tabel 1.5 Hasil Prasurvey Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

NO	Kinerja Karyawan				
	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Kecepatan pelayanan	8	47%	9	53%
2	keandalan karyawan dalam memahami produk yang ditawarkan	9	53%	8	47%
3	Kesopanan dan keramahan karyawan	9	53%	8	47%
4	karyawan tepat waktu	6	35%	11	65%

Sumber : Data Primer Diolah November 2024.

[11] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi*, (Surabaya, Gahlia, 2010)

[12] Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Kedua, (Jakarta, Salemba Empat, 2013)

Berdasarkan hasil prasurvey diatas, dapat dilihat bahwa sebagian pelanggan kurang puas atas pelayanan khususnya dalam kecepatan pelayanan. kinerja karyawan juga harus diperhatikan karena interaksi tersebut dapat merubah persepsi pelanggan. Selain itu, karyawan diharapkan dapat menjaga interaksi yang baik dengan pelanggan, misalnya dengan berbasa-basi atau menyapa secara ramah. Hal ini dibuktikan bahwa hanya sebagian pelanggan yang puas atas keramahan karyawan bien.

Memiliki halaman parkir yang kurang memadai, dan interaksi dengan karyawan yang kurang intens namun *Coffee* At Bien memiliki pengunjung diatas angka 50 disetiap harinya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan agar generasi muda yang ingin memulai usaha dapat melakukan persiapan yang lebih baik untuk menjaga *sustainability* bisnisnya menjadi jangka panjang. Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. *Coffee* at Bien memiliki akses jalan yang cenderung sempit. Akses jalan yang cenderung sempit ini rentan macet, terutama apabila jam pulang sekolah. Selain itu juga meningkatkan resiko kecelakaan bagi pejalan kaki

maupun pengendara karena pandangan dan ruang gerak terbatas. Pelanggan mungkin enggan mengunjungi lokasi jika akses jalannya sulit.

2. *Coffee* at Bien memiliki halaman parkir yang cenderung sempit. Lahan terbatas menjadi tantangan bagi pelaku usaha dalam penataan ruangan. Lokasi yang padat dengan pemukiman dan akses jalan sempit menyebabkan keterbatasan area parkir. Area parkir yang sempit cenderung rentan terhadap masalah keamanan.
3. *Coffee* at Bien memiliki pelayanan yang kurang optimal. Pelayanan yang kurang optimal khususnya dalam hal kecepatan dapat menimbulkan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi usaha. Citra usaha yang buruk dapat menghambat pertumbuhan bisnis. Selain itu konsumen baru jadi ragu untuk mencoba, yang kemudian berdampak paada jumlah penjualan.
4. *Coffee* at Bien memiliki kelayanan yang kurang memuaskan. Pelayanan seperti respon cepat, empati yang baik, tutur kata yang halus, keramahan karyawan, dan penanganan keluhan yang baik dapat mengakibatkan pelanggan puas akan layanan yang diberikan. Pelayanan yang tidak memenuhi kepuasan konsumen berdampak pada jumlah pengunjung dan pendapatan.

C. Batasan Masalah

Guna mencegah pembahasan yang meluas, maka penelitian ini dibatasi dengan memfokuskan pembahasan terhadap beberapa hal berikut :

1. Usaha yang menjadi objek penelitian adalah *Coffee* At Bien yang berada di Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur. Memiliki halaman parkir yang

kurang memadai, dan interaksi dengan karyawan yang kurang intens namun *Coffee* At Bien memiliki pengunjung diatas angka 50 disetiap harinya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee* at Bien

2. Peneliti meneliti tentang pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee* At Bien.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Variabel apa yang lebih efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel apa yang lebih efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah kajian dan memperdalam pemahaman tentang bagaimana pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Kombinasi Lokasi usaha yang strategis dan kinerja karyawan yang solid menjadikan usaha lebih kompetitif dipasar dan mendukung pertumbuhan dan kelangsungan usaha jangka panjang.
b. Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pelaku usaha untuk dapat menjaga *sustainability* bisnisnya dengan cara menjaga kepuasan konsumen, memperhatikan lokasi usaha dan meningkatkan kinerja karyawan.

F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas wawasannya dan teori yang digunakan untuk memvalidasi tulisannya. Peneliti mengutip beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi. Berikut adalah beberapa kajian penelitian sebelumnya yang digunakan penulis:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cici Indiyani dengan judul Pengaruh kinerja perusahaan kanan architect terhadap kepuasan pelanggan tahun 2023. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian statistik dan hasil analisis Kuesioner kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaanya terletak pada objek penelitian, subyek atau sasaran penelitian dan peneliti menambahkan variabel baru.[13]
2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Ummi Arfah Nasution dengan judul Pengaruh lokasi dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus Alfamart Sei Rampah Tahun 2022). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa lokasi dan pelayanan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada metode yang digunakan yaitu kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan subyek penelitian.[14]
3. Penelitian yang dilakukan oleh Widodo Ismanto, dkk dengan judul Pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan

[13] Cici Indriyani Siahaan, "Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Skripsi* Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dam Ilmu Politik, Universitas Medan, 2023.

[14] Siti Ummi Arfah Nasution, "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamart Sei Rampah)", *Journal* Fakultas Ekonomi UNIVA Medan 9, no. 1/April 2022, Halaman 95.

tahun 2021. Hasil penelitian menyatakan bahwa lokasi usaha dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga berfokus pada pembayaran online. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaanya pada objek yang diteliti dan peneliti menggunakan metode pengukuran atau instrumen yang lebih modern dan inovatif.[15]

4. Penelitian yang dilakukan oleh Eno Virgiawansyah dengan judul Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan tahun 2019. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Persamannya dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada konteks penelitian yang sama menganalisis kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaanya terletak pada metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. [16]
5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nasrum yang berjudul Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Kota Makassar tahun 2017. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen. Namun demikian ia mengatakan bahwa kinerja karyawan pada PT.Alfaria Trijaya Makassar masih belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

[15] Dini Anggraini dkk, "Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Journal* Universitas Riau Kepulauan. 10, no. 2, 2021, Halaman 24.

[16] Rum Rosyid, Eno Virgiawansyah dan Bambang Budi Utomo, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Journal* Prodi Pendidikan Ekonomi BKK Koperasi FKIP UNTAN Pontianak 6, no. 1, 2019, Halaman 13.

Ketidakpuasan konsumen yang terbesar ada pada kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada konteks penelitian yang sama yaitu menganalisis tentang kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yaitu lokasi penelitian, konsep yang digunakan Nasrum lebih menekankan pada aspek komunikasi karyawan dalam pelayanan sementara dalam penelitian ini konsep yang dianalisis mencakup lokasi usaha dan kinerja karyawan secara menyeluruh seperti kedisiplinan, kecepatan dan sikap karyawan terhadap pelanggan. Serta metode yang digunakan sama yaitu kuantitatif deskriptif namun jumlah sample yang berbeda, penelitian ini menggunakan sample lebih banyak sehingga hasilnya dapat lebih mewakili jawaban keseluruhan populasi. [17]

Penelitian ini fokus pada kajian tentang pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee At Bien, yang terletak di Iringmulyo, Metro Timur. Dengan dimikian, skripsi yang sedang peneliti lakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang pernah diteliti sebelumnya.

[17] Muhammad Nasrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Kota Makassar", *Skripsi* Prodi Ekonomi (Makassar,Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut KBBI kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.[1] Sedangkan konsumen/pelanggan adalah pemakai barang hasil produksi baik barang pakai, makanan dan sebagainya.[2] Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan yang harapkannya.[3]

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atau perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk setelah pelanggan memakai atau mengkonsumsi produk tersebut.[4] Lupiyoadi mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.[5]

---

[1]Kamus versi online/daring (dalam jaringan) kamus besar bahasa bndonesia (KBBI), https://kbbi.web.id/puas, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, 14:00.

[2]Kamus versi online/daring (dalam jaringan) kamus besar bahasa indonesia (KBBI), https://kbbi.web.id/konsumen, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, 14:00.

[3] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* Edisi 12, (Jakarta, PT.Indeks, 2007)

[4] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran,* Edisi 4 (Yogyakarta, Andi, 2015)

[5] Lupiyoadi, R. "*Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik"* (Jakarta, Salembang Empat, 2013)

Dari pengertian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen adalah perasaan puas yang muncul ketika harapan dan pengalaman terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi yang diharapkan, hal itu dapat dilihat dari harga, kualitas produk maupun layanan yang diterima dan dirasakan konsumen.

2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa aspek atau karakteristik dari kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut :

a. *Warranty Coast*, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh suatu usaha untuk memenuhi kewajiban jaminan terhadap pelanggan atau dalam definisi lain yaitu garansi yang diberikan untuk memperkuat citra usaha dimata pelanggan.
b. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan oleh pelaku usaha untuk menghindari *customer Defections* (fenomena ketika pelanggan tidak lagi menjadi pelanggan tetap).
c. *Market Share,* merupakan upaya suatu usaha dalam menarik dan mempertahankan pelanggannya.
d. *Costs of poor quality*, yaitu biaya yang timbul akibat produk atau layanan yang tidak memenuhi standar kualitas seperti biaya perbaikan, penggantian atau penanganan keluhan pelanggan. Apabila pelaku usaha dapat mengelola biaya ini dengan baik maka dapat mengurangi

biaya operasional, meningkatkan loyalitas pelanggan dan membangun *sustainability* usahanya.

e. *Industry Reports,* yaitu laporan mengenai tingkat kepuasan konsumen setelah dibandingkan dengan rata-rata industri pesaig. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan relevan dan sesuai dengan dinamika pasar.

f. *Guiltinan,* konsep ini berfokus pada pengalaman pelanggan seperti memberikan produk yang berkualitas, harga yang kompetitif dan pelayanan yang memuaskan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.[6]

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi ada Lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen. Lima faktor tersebut yaitu :

a. Kualitas produk atau jasa, yaitu konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhanya

b. Kualitas Pelayanan, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.

c. Emosional, yaitu Konsumen merasa puas ketika orang memuji karena menggunakan merek yang terkenal atau mahal.

[6] Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan,* Cetakan Pertama, (Surabaya, tnp, 2019).

d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya, yaitu konsumen yang tidah perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.[7]

4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan ada tiga, sebagai berikut:

a. Kesesuaian harapan, yaitu penilaian konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang dirasakan terhadap produk atau layanan. Jika produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen, maka konsumen atau pelanggan akan merasa puas.

b. Minat berkunjung kembali, yaitu seberapa besar kemungkinan konsumen akan membeli lagi setelah merasakan produk atau layanan yang diterima. Jika konsumen merasa puas baik dari segi harga, kualitas maupun pelayanan maka kemungkinan besar mereka akan kembali berkunjung. Teori yang berhubungan dengan keputusan pembelian dapat juga digunakan untuk keputusan berkunjung.[8]

c. Kesediaan merekomendasikan, yaitu sejauh mana konsumen akan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Jika

[7] Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik,* (Salembang Empat, tnp, 2001)

[8] Riyan Erwin Hidayat dkk, *"*Peran Electronic Word of Mouth dalam Mempengaruhi Keputusan Berkunjung ke Wisata Alam Taman Waru*", Jurnal* Hukum dan Ekonomi Syariah *ADZKIYA*, no. 1, Maret 2021, 4.

konsumen merasa puas, mereka cenderung akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada keluarga maupun temannya. Rekomendasi dari konsumen yang merasa puas merupakan pemasaran untuk menarik konsumen baru secara gratis dengan metode "word of mouth" atau dari mulut ke mulut.[9]

B. Lokasi Usaha

1. Pengertian Lokasi Usaha

Lokasi usaha merupakan tempat yang menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan suatu usaha untuk menjadikan produknya dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen.[10] Menurut Kasmir lokasi usaha yaitu tempat melayani konsumen dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya.[11]

Sedangkan definisi lokasi usaha menurut peneliti adalah tempat suatu usaha beroperasi atau melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa. Lokasi usaha dengan suasana yang menyenangkan dapat menarik minat pelanggan untuk datang lagi. Lokasi usaha yang strategis dapat mempengaruhi keberhasilan dan pertumbuhan suatu usaha. Oleh karena itu pemilihan lokasi usaha harus dilakukan dengan analisis yang matang dan perencanaan semaksimal mungkin.

---

[9] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Jasa,* (Yogyakarta, Andi, 2009)

[10] Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Prilaku Konsumen*, Edisi 6, (Jakarta, BPFE, 2000), Halaman 187

[11] Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Cetak Ke-10 (Jakarta, Pranamedia Group, 2014)

2. Penentuan Lokasi

Lokasi usaha merupakan tempat yang akan dijadikan tempat berdirinya bangunan usaha, baik itu toko, gudang, mess karyawan, kantor, pabrik, dan lain-lain. Bagi calon pelaku usaha diharapkan selektif dalam memiliki lokasi atau tempat untuk usahanya. Hal ini dilakukan untuk menjaga *sustainability* bisnisnya.

Hal-hal yang harus diperhatikan seperti akses yang mudah dijangkau konsumen, terdapat pesaing sejenis sehingga mudah diketahui konsumen, lokasi memiliki biaya yang efektif dan efisien, lokasi tidak bermasalah (lingkungan aman), dan lokasi dekat dengan sumber daya yang dibutuhkan.[12]

3. Faktor Penentu Lokasi Usaha

Faktor-faktor penentu lokasi usaha adalah sebagai berikut :

a. Letak Pasar, kedekatan dengan target pemasaran memungkinkan sebuah usaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Semakin jauh lokasi usaha dengan konsumen maka semakin tinggi biaya transportasi dan distribusi barang.
b. Letak sumber bahan baku, tersedianya bahan baku yang dekat dengan lokasi sangat menguntungkan suatu usaha. Karena biaya transportasi dalam pengadaan bahan baku lebih rendah.
c. Ketersediaan tenaga kerja, lokasi usaha sebaiknya berada di area dengan tenaga kerja yang mudah didapat untuk mengurangi biaya

[12] I Nyoman Budiono, *Kewirausahaan II*, Cetakan ke-I, (Sulawesi Selatan, IAIN Parepare Nusantara Press, 2021)

iklan rekrutment dan operasional. Tenaga kerja lokal cenderung lebih stabil untuk mengurangi keluar-masuk karyawan.

d. Ketersediaan tenaga listrik, terkadang ada beberapa daerah masih belum terjangkau oleh PLN maka sebelum memilih lokasi usaha pelaku usaha diharapkan lebih memperhatikan ketersediaan listrik.

e. Ketersediaan air, tersedianya air bersih sangat dibutuhkan bagi kehidupan manusia, begitupun bagi suatu usaha yang memerlukan air sebagai bahan baku produknya. Maka ketersediaan air menjadi faktor yang menentukan dalam memilih lokasi usaha.

f. Pelayanan kesehatan keamanan dan pencegahan kebakaran, pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu diperhatikan guna terciptanya pertolongan kecelakaan yang cepat dan mudah dijangkau. Pelayanan keamanan seperti tukang parkir dan pencegahan kebakaran dengan adanya alat pemadam kebakaran yang memadai.

g. Peraturan pemerintah setempat, pelaku usaha diharapkan memperhatikan peraturan setempat mengenai jam kerja maksimum, upah minimum, usia kerja minimum dan termasuk memperhatikan pajak.

h. Sikap masyarakat, merupakan kesediaan masyarakat setempat dalam menerima konsekuensi positif maupun negatif dari didirikannya suatu usaha didaerah tersebut.

i. Biaya tanah dan bangunan, harga dan sewa tanah diperkotaan lebih mahal jika dibandingkan dengan pedesaan, ketersediaan tanah dengan harga ekonomis perlu dipertimbangkan pelaku usaha.

j. Kemungkinan perluasan, memilih lokasi usaha juga memperhatikan kemungkinan perluasan, jika sekeliling lokasi usaha penuh maka alternatif yang digunakan adalah membangun gedung bertingkat.[13]

4. Indikator Lokasi Usaha

Menurut Tjiptono, beliau mengungkapkan bahwa lokasi usaha terdiri dari tiga faktor yaitu :

a. Akses, yaitu lokasi yang lalu lintasnya mudah dilalui dan mudah dijangkau sarana transportasi umum.

b. Mudah ditemukan, merupakan lokasi yang dapat dilihat dengan mudah dan jelas dari tepi jalan.

c. Lingkungan, merupakan tanggapan masyarakat daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.[14]

C. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Moeheriono, definisi kinerja adalah upaya dalam mencapai tujuan suatu usaha secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.[15] Pengertian

---

[13] Miko Andi Wardana, *Studi Kelayakan Bisnis,* (Bandung, Intelektual Manifes Media, 2023)

[14] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* Edisi Keempat, (Yogyakarta,Andi, 2015)

[15] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi,* Gahlia, (Surabaya, Gahlia, 2010)

kinerja menurut Mc Cormick & Tiffin adalah waktu kerja yang merupakan jumlah absen, keterlambatan dan lamanya masa kerja serta waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas juga kuantitas.[16]

Menurut Sedarmayanti, Hasil kerja seseorang yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit secara keseluruhan disebut dengan kinerja karyawan.[17] Menurut Edy Sutrisno, dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan suatu usaha maka aspek kualitas, waktu kerja dan kerja sama adalah hasil kerja yang merupakan pengertian kinerja.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kontribusi individu berupa kemampuan, keterampilan dan usaha yang diberikan sehingga tujuan suatu usaha dapat tercapai.

2. Aspek-aspek Kinerja Karyawan

Aspek kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

a. Kualitas, yaitu mengenai berapa jumlah kesalahan, waktu dan ketepatan dalam melakukan tugas.
b. Kuantitas, yaitu mengenai berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
c. Waktu kerja, yaitu mengenai berapa jumlah absen, keterlambatan serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.

[16] Mc Cormick, Ernest & Joseph, *Industry Psychology*, Penerbit.Unwin, (Bandung, University Winaya Mukti, 1980)

[17] Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, (Bandung, PT Refika Aditama, 2011)

d. Kerja sama, yaitu menerangkan bagaimana sikap individu dalam membantu atau menghambat usaha dari teman kerjanya.[18]

3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Kuantitas kerja, kuantitas kerja melihat seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Maka karyawan hendaknya diberikan targer untuk mengetahui seberapa banyak pekerjaan yang dapat mereka selesaikan.
b. Kualitas kerja, salah satunya dengan meningkatkan etos kerja, etos kerja merupakan suatu tata cara dimana suatu pekerjaan sesuai dengan norma-norma serta nilai-nilai kerja dan berbagai tipe pekerjaan.[19]
c. Pengetahuan tentang pekerjaan, karyawan harus memiliki pengetahuan dan keahlian untuk membantu mereka dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.
d. Perencanaan kegiatan, untuk mencapai target yang telah ditetapkan maka karyawan harus memiliki standar yang disebut dengan perencanaan.
e. Otoritas (wewenang), setiap karyawan harus memahami hak dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan usahanya.

---

[18] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010)

[19] Agua Alimuddin, *"*Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Etos Kerja Islam Terhadap Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Aman Syariah*", Skripsi* IAIN Metro, 2019, Halaman 16.

f. Disiplin, yaitu menghormati perjanjian kerja yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan kegiatan kinerja karyawan

g. Inisiatif, yaitu perencanaan yang berkaitan dengan tujuan suatu usaha yang berasal dari ide yang dibentuk dari daya pikir dan kreatifitas.[20]

4. Indikator Kinerja Karyawan

Ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut :

a. Bukti fisik (tangibles), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang sertan pelayanan yang akan diterima konsumen.

b. Keandalan (reliability), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap dalam upaya memenuhi keinginan pelanggan.

d. Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen.

e. Empati (empathy), yaitu memberikan sikap peduli, tulus dan memberikan perhatian personal atau individual kepada pelanggan dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan.[21]

---

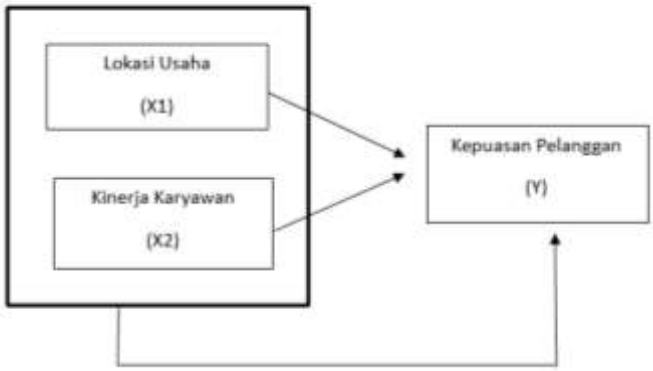
[20] Prawirosentono, Suyadi, *Kebijakan kinerja karyawan,* (Yogyakarta, BPFE, 1999).

D. Kerangka Berfikir

Bien Tawes merupakan salah satu UKM yang bergerak dibidang perdagangan makanan dan minuman. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan, maka dilakukan riset kepuasan pelanggan berdasarkan lokasi usaha dan kinerja karyawan menurut pendapat pelanggan sendiri sebagai feedback di masa mendatang.

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka perlu dibuat model atau kerangka pikir penelitian yang menjelaskan tahap-tahap penelitian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir



Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana lokasi usaha (X_1) memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), bagaimana Kinerja karyawan (X_2) memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), serta bagaimana lokasi usaha (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) memengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Lokasi usaha yang menarik pada umumnya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan

[21] Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Kedua, (Jakarta, Salemba Empat, 2013)

kinerja karyawan yang baik mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan layanan terbaik.

Dengan demikian, lokasi usaha dan kinerja karyawan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menguji pengaruh variabel X terhadap Y secara individu maupun kelompok (bersama-sama).

E. Hipotesis Penelitian

Penentuan lokasi usaha yang mudah dijangkau pelanggan sangat penting, dengan lokasi usaha yang mudah dijangkau para pelanggan tentu usaha akan ramai pembeli dan kepuasan pelanggan akan meningkat.[22] Suatu bisnis membutuhkan pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa sumber daya yang digunakan efektif dan efisien. Salah satu manfaat pengukuran kinerja adalah untuk memantau kinerja terhadap harapan pelanggan supaya semua karyawan terlibat dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan.[23]

Berdasarkan teori diatas, variabel lokasi usaha yaitu X_1 dan variabel kinerja karyawan yaitu X_2 diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel Y. Karena semakin strategis lokasi usaha dan semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Cici Indiyani yang dilakukan pada tahun 2023, menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan

[22] I Nyoman Budiono, *Kewirausahaan II*, Cetakan Pertama, (Sulawesi Selatan, IAIN Parepare Nusantara Press, 2021).

[23] Metik Asmike dan Putri Oktivita Sari, *MANAJEMEN KINERJA (Meningkatkan Keunggulan Bersaing)*, Cetakan pertama (Madiun, Universitas PGRI Madiun, 2022).

pelanggan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Siti Ummi Arfah Nasution menyatakan bahwa lokasi dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis adalah dugaan sementara seorang peneliti terhadap permasalahan penelitian, yang kebenarannya akan dibuktikan melalui pengujian. Hipotesis ini dimaksudkan untuk memberi arah bagi analisis mengenai apa yang harus difokuskan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis hipotesis dalam pembahasan teori diatas, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis nol (H_0) dinyatakan dalam kalimat negatif (ditolak) dan hipotesis alternatif (H_a) dinyatakan dalam kalimat positif (diterima).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H_o : Lokasi usaha tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

   H_a : Lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2. H_o : Kinerja karyawan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

   H_a : Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3. H_o : Lokasi usaha dan kinerja karyawan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

   H_a : Lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan Coffee At Bien. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan dan variabel bebas (X_1) yaitu kinerja karyawan dan (X_2) yaitu lokasi usaha. Dengan menggunakan pengukuran skala Likert. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian ini menggunakan metode *explanatory* dengan menggunakan metode kuantitatif.

Jenis penelitian kuantitatif bertujuan menguji hipotesis dengan menggunakan data yang terkumpul.[1] Penelitian kuantitatif merupakan prosedur penelitian yang dilakukan secara sistematis, terencana dan terstruktur untuk memecahkan permasalahan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik dan percobaan terkontrol.[2]

Menurut Sugiyono penelitian kuantitatif biasanya untuk menguji antar-variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini memiliki hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu menggambarkan hubungan antara dua atau

---

[1] Siti Romlah, Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif), *Jurnal* Studi Islam Sekolaah Tinggi Agama Islam Pancawahana Bangil 16, no. 1 /2021, Halaman 13.

[2] Muhammad Irfan Syahroni, Prosedur Penelitian Kuantitatif, *Jurnal* Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Aziziyah Gunung Sari Lombok Barat 2, no. 3/2022, Halaman 43–56.

lebih variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi, disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.[3]

Subjek penelitian ini adalah pelanggan Coffee At Bien. Objek penelitian ini adalah pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee At Bien yang terletak di Jalan Tawes No.38, Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur, Kota Metro, Lampung.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.[4] Dalam penelitian ini, terdapat variabel bebas dan variabel terikat:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau variabel independen merupakan variabel yang dianggap sebagai penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lainnya. Baik pengaruh yang bersifat positif maupun negatif.[5] Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu lokasi usaha dan kinerja karyawan.

---

[3]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d, (Bandung, Penerbit Alfabeta) Hal 143*, 2010.

[4]Nikmatur Ridha, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian", *Jurnal* Hikmah Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sumatera Utara Medan 14, no.1/2017, Halaman 62–70.

[5]Sugiarto, "Multiple Classification Analysis (MCA) Sebagai Metode Alternatif Analisis Data Untuk Variabel Bebas Yang Kategori," *Journal* Statistika Politeknik Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang 6, no. 2/2018.

a. Lokasi Usaha (X_1)

Menurut Kasmir lokasi usaha yaitu tempat melayani konsumen dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya.[6]

b. Kinerja Karyawan (X_2)

Menurut Moeheriono, definisi kinerja adalah upaya dalam mencapai tujuan suatu usaha secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.[7]

Tabel 3.1 Operasional Variabel Bebas

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala
Lokasi usaha	Lokasi usaha adalah tempat melayani konsumen dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya.	a. Akses b. Mudah ditemukan c. lingkungan	Skala likert
Kinerja karyawan	Kinerja karyawan adalah upaya dalam mencapai tujuan suatu usaha secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu.	a. Bukti fisik b. Kehandalan c. Daya Tanggapan d. Jaminan e. Empati	Skala likert

[6] Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis,* Cetak Ke-10, (Jakarta, Pranamedia Group, 2014)

[7] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi,* (Surabaya, Gahlia, 2010)

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil dari dampak atau pengaruh variabel bebas.[8] Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3.2 Operasional Variabel Terikat

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala
Kepuasan pelanggan	Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan yang harapkannya.[9]	a. Keseuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesediaan merekomenda-sikan	Skala likert

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian dapat diartikan sebagai seluruh unit analisis yang relevan dengan masalah yang diteliti.[10]

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pengunjung Cooffee At Bien selama satu tahun. Peneliti menggunakan data pengunjung selama satu tahun, kemudian menghitung rata-ratanya untuk menemukan populasi

---

[8] Afiatin Nisa, "Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial," Jurnal Ilmiah Kependidikan Program Studi Bimbingan KonselingFakultas Ilmu Pendidikan Dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI Jakarta II, no. 1/2015, Halaman 9.

9 Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, (Jakarta, PT.Indeks, 2007)

10 Dameria Sinaga, *Buku Ajar Statistik Dasar*, Universitas Kristen Indonesia, (Jakarta Timur, Penerbit UKI PRESS, 2014) Halaman 6–24.

yang akan digunakan. Berikut adalah tabel data pengunjung Coffee At Bien dalam satu tahun terakhir :

Tabel 3.3 Data Pengunjung Coffee At Bien dalam Satu Tahun

No	Data pengunjung Coffee At Bien satu tahun terakhir	
1	Oktober 2023	1762
2	November	1708
3	Desember	2135
4	Januari 2024	1509
5	Februari	1785
6	Maret	1644
7	April	2127
8	mei	1956
9	Juni	2379
10	Juli	2206
11	Agustus	2259
12	September	2630
Jumlah		24100
Rata-rata		2008

Sumber : Dokumen Arsip Coffee At Bien 2023-2024

Jadi, berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa populasi dalam penelitian ini sebanyak 2008 responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga maka diambil sebagian populasi yang disebut sampel.[11]

Setelah menemukan jumlah populasi, peneliti akan menghitung sampel yang akan digunakan sebagai responden. Penelitian ini

[11] Hayatul Millah dan Hamdiah Suryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan)", *Jurnal* Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo 6, no. 2/2020, Halaman 134–42.

menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel. Adapun rumus dan perhitungan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:
n = jumlah sampel
N = total populasi (2008)
E = *margin of error/* tingkat kesalahan yang diinginkan (5% atau 0,05)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{2008}{1 + 2008(0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{2008}{1 + 2008(0{,}0025)} = \frac{2008}{1 + 5{,}02} = \frac{2008}{6{,}02}$$

$$n = \frac{2008}{6{,}02} = 333{,}55 \rightarrow 334$$

Jadi, berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 334 orang.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang bisa digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi *sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, purposive sampling, sampling jenuh* dan *snowball sampling.*

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling incidental. Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu

siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data.[12]

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis atau memahami suatu fenomena. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti kepada responden. Data ini diperoleh melalui metode pengumpulan data yang dirancang oleh peneliti, misalnya survei, observasi, dan kuesioner.[13] Sedangkan data sekunder adalah data yang diambil dari sumber kedua atau data yang diproses orang lain dengan tujuan tertentu. Data ini biasanya berbentuk laporan, artikel, dokumen atau database dan dapat diakses oleh peneliti tanpa perlu mengumpulkannya sendiri.[14]

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

---

[12] Hatani, "Metode Penelitian Kuantitatif," *Skripsi* (Tugas Akhir) Program Dokter Ilmu Managemen Program Pascasarjana Universitas Halu Oleo, Kendari, 2022.

[13] Titin Pramiyati, Jayanta dan Yulnelly, "Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus : Skema Konseptual Basisdata Simbumil)", *Jurnal* SIMETRIS Fakultas Ilmu Komputer Prodi Studi Sistem Informstika, Studi Teknik Informatika Dan Studi Teknik Industri Jakarta 8, no. 2/2017, Halaman 86.

[14] Faradiba Jabnabillah, Aswin, Dan Mahfudz Reza Fahlevi, "Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika", *Journal* Sustainable Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Batam, Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam, InstitutAgama Islam Negeri Bangka Belitung 06, no. 1/2023, Halaman 59.

1. Teknik Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan terulis kepada responden untuk dijawab. Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan Coffee At Bien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan.

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah skala likert. Peneliti menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban. Perhitungan dilakukan dengan memberikan kuesioner pernyataan pilihan ganda, dengan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral / Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Apabila responden memilih setuju maka skor yang peneliti dapat berupa angka 4 (Empat) yang nantinya akan dikumpulkan dan diuji menggunakan SPSS. Peneliti menggunakan kuesioner online berupa google form yang dibuat dalam bentuk QR. Kemudian QR kuesioner akan diletakkan di meja kasir, setiap pengunjung yang datang diminta untuk mengisi kuesioner tersebut oleh karyawan setelah selesai melakukan transaksi.

2. Teknik Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati objek atau subjek penelitian secara langsung di lapangan. Tujuannya untuk mendapatkan data yang lebih relevan, memverifikasi data yang didapat dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dan menggali informasi mendalam mengenai interaksi atau fenomena yang mungkin tidak bisa diungkapkan metode lain misalnya interaksi antara karyawan dan konsumen.

Peneliti melakukan observasi langsung dengan datang ke lokasi penelitian, hal ini dilakukan untuk membandigkan hasil data prasurvey dengan kejadian nyata dilokasi agar dapat menyajikan hasil yang lebih relevan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.[15] Jumlah instrumen yang digunakan tergantung pada jumlah variabel penelitian. Penelitian ini memiliki tiga instrumen, instrumen untuk mengukur lokasi usaha, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian berupa kuesioner adalah sebagai berikut :

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Tabel 3.4 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Jumlah
Lokasi Usaha (X_1)	Akses	Akses jalan menuju Coffee At Bien mudah dijangkau	2
		Kondisi jalan menuju bien bebas lubang dan aspalnya mulus	
	Mudah ditemukan	Coffee At Bien mudah ditemukan karena letaknya dipinggir jalan	2
		tersedia penunjuk jalan yang jelas untuk mencapai lokasi	
	Keamanan lingkungan	Anda merasa aman saat melewati akses jalan menuju lokasi Bien	2
		Lingkungan Coffee At Bien menjamin keamanan anda	
Kinerja karyawan (X_2)	Bukti fisik	karyawan Bien menyediakan fasilitas mendukung (tempat duduk,parkir, toilet,mushola)	2
		karyawan Bien mendekorasi ruangan sehingga pelanggan nyaman dan menjaga kebersihan.	
	Keandalan	Karyawan memahami produk yang ditawarkan	2
		Karyawan menyediakan pesanan dengan tepat waktu	
	Daya tanggapan	karyawan merespon dengan cepat permintaan/ pertanyaan anda	2
		Karyawan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan	
	Jaminan	karyawan memberikan informasi yang tepat mengenai produk yang ditawarkan	2
		karyawa memastikan bahwa keinginan anda terpenuhi	
	Empati	karyawan menyapa dan melayani pelanggan dengan sikap ramah	2
		karyawan memberikan solusi terhadap kendala yang anda hadapi tanpa diminta	
kepuasan pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	Anda merasa puas dengan rasa makanan dan minuman serta kualitas layanan yang Bien berikan	2
		Suasana Bien nyaman dan sesuai dengan keinginan anda	
	Minat berkunjung kembali	pesanan anda selalu datang tepat waktu	2
		Anda sering mengunjungi Coffee At Bien	
	Kesediaan merekomendasikan	Anda akan merekomendasikan Coffee At Bien kepada orang lain	2
		Anda lebih memilih berbelanja di Bien daripada di tempat lain	

Setelah membuat kuesioner sebagai alat ukur, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan realibilitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah dibuat layak digunakan. Peneliti menggunakan 30 responden untuk melakukan pengujian. Pengujian dilakukan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences)* versi ke 25.

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.[16] Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk menunjukkan valid (sah) atau tidaknya suatu kuesioner. Apabila kuesioner tersebut valid maka instrumen yang telah disusun peneliti dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Apabila suatu kuesioner memiliki r hitung > r tabel, kemudian pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Namun apabila r hitung < r tabel, kemudian pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini penulis telah menguji validitas untuk masing-masing variabel dari 30 responden. Berikut adalah hasil uji validitas variabel lokasi usaha (X_1) menggunakan *tools* SPSS.

[16] Azwar, *Validitas dan Reliabilitas*, Edisi ke-4, (Yogyakarta, Liberti, 2012)

Tabel. 3.5 Tabel Uji Validitas Variabel lokasi usaha (X_1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.133	-.058	.066	.288	.208	.500**
	Sig. (2-tailed)		.484	.762	.728	.122	.271	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	-.133	1	-.082	.159	-.127	.474**	.450*
	Sig. (2-tailed)	.484		.667	.400	.503	.008	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	-.058	-.082	1	.132	.072	.045	.385*
	Sig. (2-tailed)	.762	.667		.488	.706	.815	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.066	.159	.132	1	-.057	.057	.461*
	Sig. (2-tailed)	.728	.400	.488		.765	.765	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.288	-.127	.072	-.057	1	-.021	.414*
	Sig. (2-tailed)	.122	.503	.706	.765		.912	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.208	.474**	.045	.057	-.021	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.271	.008	.815	.765	.912		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	.500**	.450*	.385*	.461*	.414*	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.012	.036	.010	.023	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan pada tabulasi diatas, maka dapat dinyatakan butir soal pada variabel lokasi usaha (X_1) dinyatakan valid. Hal ini disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.6 Interpretasi Uji Validitas Variabel lokasi usaha (X_1)

No	Item angket	r hitung	r tabel	keterangan
1	X_1.1	.500	0.361	Valid
2	X1.2	.450	0.361	Valid
3	X1.3	.385	0.361	Valid
4	X1.4	.461	0.361	Valid
5	X1.5	.414	0.361	Valid
6	X1.6	.625	0.361	Valid

Tabel diatas menyatakan bahwa hasil r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan seluruh item angket untuk variabel lokasi usaha (X_1) dinyatakan valid.

Selanjutnya dilakukan uji validitas variabel kinerja karyawan (X_2) menggunakan SPSS. Hasil disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.178	-.065	.137	.285	.533**	.107	.338	-.136	-.105	.475**
	Sig. (2-tailed)		.346	.732	.470	.127	.002	.574	.068	.473	.580	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.178	1	-.109	.377*	.364*	.000	.046	.321	-.079	.155	.491**
	Sig. (2-tailed)	.346		.565	.040	.048	1.000	.810	.084	.679	.415	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	-.065	-.109	1	.305	.020	.212	.287	.297	.499**	.194	.492**
	Sig. (2-tailed)	.732	.565		.101	.916	.261	.125	.111	.005	.304	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.137	.377*	.305	1	-.004	.130	-.070	.286	.356	.248	.561**
	Sig. (2-tailed)	.470	.040	.101		.982	.493	.715	.125	.053	.186	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.285	.364*	.020	-.004	1	.260	-.050	.329	.160	-.089	.462*
	Sig. (2-tailed)	.127	.048	.916	.982		.166	.791	.076	.400	.639	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.533**	.000	.212	.130	.260	1	.228	.523**	.000	.122	.579**
	Sig. (2-tailed)	.002	1.000	.261	.493	.166		.227	.003	1.000	.520	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.107	.046	.287	-.070	-.050	.228	1	.254	.162	.166	.427*
	Sig. (2-tailed)	.574	.810	.125	.715	.791	.227		.176	.391	.381	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.338	.321	.297	.286	.329	.523**	.254	1	.083	.216	.700**
	Sig. (2-tailed)	.068	.084	.111	.125	.076	.003	.176		.661	.252	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	-.136	-.079	.499**	.356	.160	.000	.162	.083	1	.055	.399*
	Sig. (2-tailed)	.473	.679	.005	.053	.400	1.000	.391	.661		.775	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X2.10	Pearson Correlation	-.105	.155	.194	.248	-.089	.122	.166	.216	.055	1	.406*
	Sig. (2-tailed)	.580	.415	.304	.186	.639	.520	.381	.252	.775		.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	.475**	.491**	.492**	.561**	.462*	.579**	.427*	.700**	.399*	.406*	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.006	.006	.001	.010	.001	.019	.000	.029	.026	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan pada tabulasi diatas, maka dapat dinyatakan butir soal pada variabel kinerja karyawan (X_2) dinyatakan valid. Hal ini disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel kinerja karyawan (X_2)

No	Item Angket	r hitung	R tabel	Keterangan
1	X2.1	.475	0.361	Valid
2	X2.2	.491	0.361	Valid
3	X2.3	.492	0.361	Valid
4	X2.4	.561	0.361	Valid
5	X2.5	.462	0.361	Valid
6	X2.6	.579	0.361	Valid
7	X2.7	.427	0.361	Valid
8	X2.8	.700	0.361	Valid
9	X2.9	.399	0.361	Valid
10	X2.10	.406	0.361	Valid

Tabel diatas menyatakan bahwa hasil r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan seluruh item angket untuk variabel kinerja karyawan (X_2) dinyatakan valid.

Selanjutnya dilakukan uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y) menggunakan SPSS. Hasil disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TotalY
Y.1	Pearson Correlation	1	-.217	.388*	.304	.163	.334	.540**
	Sig. (2-tailed)		.250	.034	.103	.390	.071	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	-.217	1	.329	.315	.370*	.173	.559**
	Sig. (2-tailed)	.250		.076	.090	.044	.361	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.388*	.329	1	.534**	.265	.165	.708**
	Sig. (2-tailed)	.034	.076		.002	.156	.383	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.304	.315	.534**	1	.346	.065	.700**
	Sig. (2-tailed)	.103	.090	.002		.061	.735	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.163	.370*	.265	.346	1	.104	.614**
	Sig. (2-tailed)	.390	.044	.156	.061		.586	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.334	.173	.165	.065	.104	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.071	.361	.383	.735	.586		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
TotalY	Pearson Correlation	.540**	.559**	.708**	.700**	.614**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan pada tabulasi diatas, maka dapat dinyatakan butir soal pada variabel kinerja karyawan (X_2) dinyatakan valid. Hal ini disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan (Y)

No	Item angket	r hitung	r tabel	keterangan
1	X1.1	.540	0.361	Valid
2	X1.2	.559	0.361	Valid
3	X1.3	.708	0.361	Valid
4	X1.4	.700	0.361	Valid
5	X1.5	.614	0.361	Valid
6	X1.6	.519	0.361	Valid

Tabel diatas menyatakan bahwa hasil r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan seluruh item angket untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Satu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.[17]

Untuk melakukan uji reliabilitas yaitu dengan melihat cronbach alpha > r tabel (dalam penelitian ini yaitu 0.361). Jika nilai cronbach alpha < r tabel maka instrumen penelitian tidak reliabel.

Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS. Adapun hasil perhitungan variabel lokasi usaha (X_1) disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel X_1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.658	7

Berdasarkan pada hasil diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.658 dan nilainya lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi usaha (X_1) dinyatakan reliabel.

[17] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* (Semarang, Universitas Diponegoro, 2009).

Reliabel adalah istilah yang digunakan pada suatu instrumen atau alat ukur (kuesioner). Instrumen dinyatakan reliabel apabila menghasilkan data yang stabil ketika digunakan secara berulang. Reliable yang stabil dapat meningkatkan reliabilitas, reliabilitas yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap data yang diperoleh dan mendukung validitas hasil penelitian.

Selanjutnya pengujian variabel kinerja karyawan (X_2) dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.11uji reliabilitas variabel X_2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	11

Berdasarkan pada hasil diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.709 dan nilainya lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan (X_2) dinyatakan reliabel.

Selanjutnya pengujian variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.12 uji reliabilitas variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	7

Berdasarkan pada hasil diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.739 dan nilainya lebih besar dari r tabel.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis datadalam penelitian ini digunakan untuk menguji dan menjelaskan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang telah ditentukan. Proses analisis dilakukan secara bertahap agar hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang objektif serta sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis yang digunakan mencakup uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta pengujian statistik seperti uji t, uji F, dan koefisien determinasi (r^2).

Pengujian asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi syarat sebagai model regresi yang baik. Tujuan dari pengujian ini adalah agar model yang digunakan dapat menghasilkan estimasi yang akurat, tidak bias, dan dapat dipercaya.[18]

1. Uji Asumsi Klasik
   a. Uji Normalitas

      Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting dalam analisis regresi karena asumsi dasar regresi linier klasik mengharuskan data residual menyebar secara normal. Jika data memiliki nilai signifikansi > 0.05, maka data tersebut berdistribusi normal.

[18] Sugiyono, *Statistik untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2019)

Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0.05, maka data tidak berdistribusi normal.[19] Penelitian ini menggunakan uji normalitas kolmogorov-smirnov pada SPSS untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

Setelah data dinyatakan memenuhi asumsi klasik, maka analisis dapat dilanjutkan dengan menggunakan regresi linier berganda. Teknik regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, regresi linier berganda digunakan karena terdapat lebih dari satu variabel bebas yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, peneliti dapat melihat hubungan simultan antar variabel dan mengukur kontribusi masing-masing variabel bebas secara kuantitatif[20]

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat nilai signifikansi dari uji *Glejser*. Jika nilai signifikansi > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa

[19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016).

[20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).

tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model.[21] Penelitian ini menggunakan uji heterokedastisitas *glejser* pada SPSS.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen**.** Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung multikolinearitas**,** karena hal ini dapat menyebabkan estimasi menjadi tidak stabil. Deteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)**.** Jika nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.[22] Penelitian ini menggunakan uji multikolinearitas *coefficients* pada SPSS.

2. Regresi linier berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan antara satu variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2,....Xn). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, satu variabel terikat dan dua variabel bebas.

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$\hat{Y}$: Kepuasan Pelanggan

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2016).
[22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2016).

a : bilangan konstanta
b1 : koefisien regresi lokasi usaha
X1 : lokasi usaha
B2 : koefisien regresi kinerja karyawan
X2 : kinerja karyawan

3. Uji Parsial (t)

Pengujian koefisien regresi secara parsial bertujuan mengetahui apakah persamaan metode regresi yang terbentuk secara parsial variabel-variabel bebasnya (X_1 dan X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel tak bebas (Y). Adapun kriteria uji t adalah sebagai berikut : Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya signifikan, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Penelitian ini menggunakan uji t pada SPSS.

4. Uji Simultan (F)

Penggunaan Uji f bertujuan mengetahui apakah variabel-variabel bebas (X_1 dan X_2) secara signifikan bersama-sama berpengaruh terhadap variabel tak bebas (Y). Adapun kriteria uji t adalah sebagai berikut : Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya signifikan, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima.[23] Penelitian ini menggunakan uji f pada SPSS.

5. Koefisien Determinasi (r2)

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1. Semakin mendekati 1, maka semakin kuat pengaruh

[23] Misfi Laili Rohmi, *Modul Pengantar Statistik ekonomi Teori dan Praktik,* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2023.

variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika r^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat lemah.[24] Penelitian ini menggunakan uji Koefisien determinasi (r^2) *model summary* pada SPSS untuk melakukan uji relatif efektif.

[24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* (Bandung, Alfabeta, 2016).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bagian ini menyajikan hasil dari pengolahan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian mencakup profil lokasi penelitian dan profil responden.

1. Profil Lokasi Penelitian

Coffee At Bien merupakan sebuah kafe, kafe ini berdiri pada 7 Januari 2020, didirikan oleh Atmaka Yonni Kurniawan. Nama Bien sendiri diambil dari bahasa Prancis yang artinya baik dan *Coffee* dicantumkan karena kafe salah satu menu andalan Bien yaitu kopi. Maka Coffee At Bien diharapkan bisa selalu memberikan kebaikan dan yang terbaik ketika costumer datang ke tempat kami.[1]

Sejak awal didirikan sampai saat ini lokasi Coffee At Bien tetap sama yaitu terletak di jalan Tawes, Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur. Coffee At Bien memiliki indoor outdoor dan rooftop yang dapat menarik minat pengunjung. Desain ruangan dan penyusunan meja yang estetik menarik minat remaja untuk datang.[2]

Menu yang ditawarkan juga cukup beragam mulai dari makanan ringan, makanan utama seperti nasi, minuman kopi dan non kopi. Coffee

[1] Atmaka Yonni Kurniawan, Wawancara, Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Januari 2024.

[2] Atmaka Yonni Kurniawan, Wawancara, Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Janiari 2024.

At Bien memiliki kopi sebagai menu andalannya seperti *americano*, *caramel latte*, *sparkling coffee* dan sebagainya. Namun juga menyediakan noncoffee untuk yang tidak suka kopi atau anak-anak seperti macha, coklat, red velvet dan lain-lain. Makanan utama juga berbagai menu seperti nasi goreng, chicken katsu, ayam teriyaki, ayam mentai, kwetiau dan lain lain. Varian snack atau makanan ringan juga tidak sedikit seperti wafel, croissant, sushi, kentang goreng, dimsum, Pisang keju, cireng dan sebagainya.[3]

Coffee At Bien buka setiap hari mulai pukul 08:00 s/d 23:00. Pesanan dapat dilakukan melalui offline maupun online. Pemesanan online dapat dilakukan melalui aplikasi Grab dan Gojek, selain mempermudah aplikasi ini juga sering menawarkan diskon sehingga dapat menarik lebih banyak pengunjung. Pengunjung juga dapat melakukan reservasi untuk kegiatan bisnis, reuni, dinner keluarga dan lain sebagainya. Reservasi dapat dilakukan melalui akun media sosial berupa instagram bien yaitu @__houseofbien.[4]

Visi kami Coffee At Bien yaitu membawa dan memberikan kebaikan untuk sesama dan sekitar kami. Visi tersebut dapat tercapai dengan melaksanakan misi. Misi Coffee At Bien, yaitu: setiap waktu berdirinya bien sebisa mungkin kami bermanfaat untuk sesama dan selalu diusahakan saling terikat, dimana dari kami buka sampi kami tutup kami

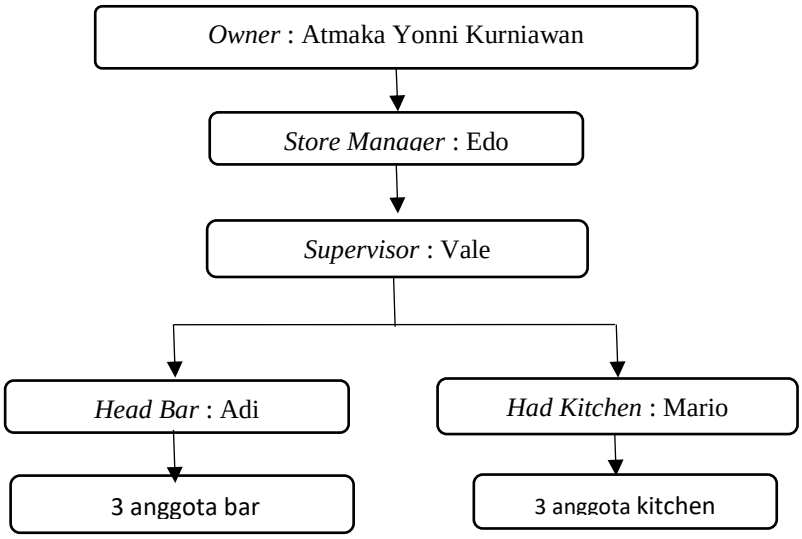
[3] Atmaka Yonni Kurniawan, Wawancara, Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Januari 2024.

[4] Atmaka Yonni Kurniawan, Wawancara, Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Januari 2024.

bisa bermanfaat untuk sekitar, dari produk, tempat usaha, dan bahkan limbah kami dikelola bersama warga setempat.[5]

Struktur organisasi kafe tergolong sederhana. Kekuasaan tertiggi berada di tangan Bapak Atmaka Yonni Kurniawan sebagai owner Coffee At Bien. Tidak ada struktur yang digambarkan secara langsung. Data diperoleh berdasarkan wawancara, sehingga peneliti mencoba mengilustrasikan struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 4.1 Sruktur Organisasi kafe Coffee At Bien



Sumber : Data diolah dari hasil wawancara.

Berdasarkan struktur organisasi diatas, setiap bagian memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing. Adapun Tugas pokoknya dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Atmaka Yonni Kurniawan sebagai *owner* atau pemilik dan pendiri Coffe At Bien.

[5] Atmaka Yonni Kurniawan, Wawancara, Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Januari 2024.

b. Tugas *store manager* yaitu mengelola operasional toko dan meningkatkan target penjualan. Serta menyusun strategi dan kebijakan pemasaran yang efektif untuk menunjang taret penjualan.
c. Tugas *supervisor* yaitu bertanggung jawab memantau kondisi dilapangan. Mulai dari kelancaran operasi, pengelolaan karyawan, kinerja karyawan kepada pelanggan
d. Tugas *head bar* yaitu bertanggung jawab terhadap kegiatan pembuatan minuman mulai dari kopi maupun non kopi yang dipesan konsumen dan bertanggung jawab terhadap ketiga anggotanya.
e. Tugas *head kitchen* yaitu bertanggung jawab terhadap kegiatan pembuatan makanan ringan maupun berat yang dipesan konsumen dan bertanggung jawab terhadap ketiga anggotanya.

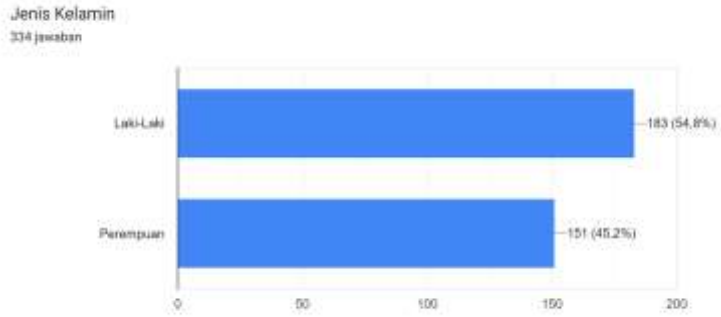
2. Profil Responden

Berikut adalah gambaran menyeluruh mengenai karakteristik responden, yang meliputi data jenis kelamin dan usia. Responden terdiri dari 334 orang, yang mencakup laki laki dan perempuan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karateristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

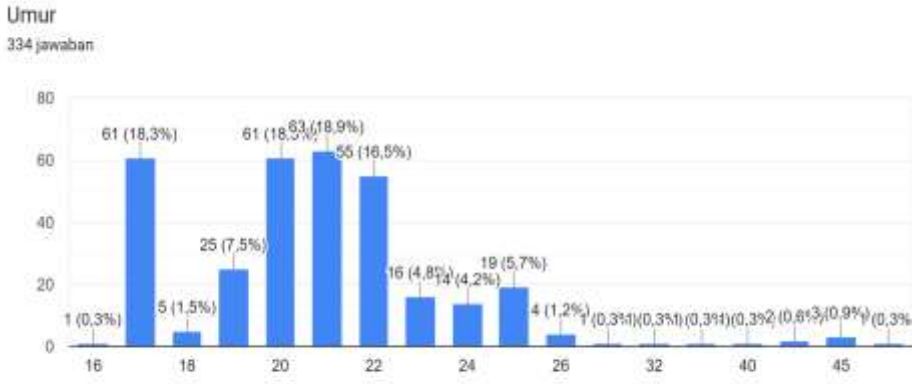


Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 183 orsng atau sebesar 54.8% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 151 orang atau sebesar 45.2%. Perbedaan jumlah laki laki dan perempuan sebesar 9.2%. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah pengunjung kafe hampir setara antara laki-laki dan perempuan dengan didominasi responden berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun karateristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia



Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung berada pada usia 16-18 tahun sebanyak 67 orang dan usia 19-25 tahun yaitu sebanyak 253 (75%) serta >25 tahun sebanyak 14 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Coffee At Bien didominasi oleh kalangan muda yang umunya sedang bekerja maupun kuliah, namun tidak sedikit anak SMA yang datang. Walaupun tidak banyak namun pelanggan ada yang berusia lebih dari 45 tahun.

3. Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, yang terdiri dari beberapa variabel. Variabel dalam penelitian ini ada tiga yaitu lokasi usaha (X_1), kinerja karyawan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y). Pernyataan dalam kuesioner dibuat berdasarkan indikator penelitian. Masing-masing indikator memiliki dua pernyataan, sehingga kuesioner ini memiliki 22 butir pernyataan.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 334 orang, yang terdiri dari pengunjung Coffee At Bien. Penelitian ini menggunakan teknik

Accidental Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja atau siapa saja pengunjung Coffee At Bien yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat menjadi responden.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala likert 1-5. Teknik penyebaran Kuesioner dilakukan dengan cara meletakkan QR Form pada kasir kafe Coffe At Bien. Responden diminta mengisi kuisioner dengan scan setelah melakukan transaksi. Karena jumlah hasil kuesioner yang diperoleh cukup banyak, maka data lengkap responden diletakkan pada bagian lampiran agar tidak memenuhi isi utama laporan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pembacaan dan analisis. Kemudian hasil tetap disajikan namun dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk masing-masing variabel, penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum terhadap pola jawaban responden serta mempermudah analisis statistik selanjutnya.

Adapun data hasil kuesioner variabel lokasi usaha (X_1) disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.4 distribusi frequensi variabel lokasi usaha (X_1)

Rentang Nilai	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
6-13	Rendah	3	0.8%
14-21	Sedang	112	34.2%
22-30	tinggi	219	65%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, data dibagi menjadi tiga kelas dengan rentang nilai 6 hingga 30. Pembagian kelas ini dilakukan untuk menyederhanakan tampilan dan mempermudah analisis data.

Kategori dengan jumlah responden terbanyak berada pada kategori tinggi sebesar 65%, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel lokasi usaha. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa menurut sebagian besar responden variabel lokasi usaha dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan data hasil kuesioner variabel kinerja karyawan (X_2) disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.5 distribusi frequensi variabel kinerja karyawan (X_2)

Rentang Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
10-23	Rendah	0	0%
24-37	Sedang	100	30%
38-50	Tinggi	234	70%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, data dibagi menjadi tiga kelas dengan rentang nilai 10 hingga 50. Pembagian kelas ini dilakukan untuk menyederhanakan tampilan dan mempermudah analisis data. Kategori dengan jumlah responden terbanyak berada pada kategori tinggi sebesar 70%, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa menurut sebagian besar responden variabel kinerja karyawab dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan data hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan (Y) disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.6 distribusi frequensi variabel kepuasan pelanggan (Y)

Rentang Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
6-13	Rendah	0	0%
14-21	Sedang	64	19%
22-30	tinggi	270	81%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, data dibagi menjadi tiga kelas dengan rentang nilai 6 hingga 30. Pembagian kelas ini dilakukan untuk menyederhanakan tampilan dan mempermudah analisis data. Kategori dengan jumlah responden terbanyak berada pada kategori tinggi sebesar 81%, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi, yang artinya secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan atau produk yang diterima.

B. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data yang digunakan telah memenuhi syarat-syarat statistik yang diperlukan.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorof-Smirnof*. Dengan ketentuan sebagai berikut : Jika sig >

0,05 maka data berdistribusi normal dan jika sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		334
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,65852789
Most Extreme Differences	Absolute	,049
	Positive	,020
	Negative	-,049
Test Statistic		,049
Asymp. Sig. (2-tailed)		,053[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil dari uji *Kolmogorof-Smirnov* yang terdapat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,053 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Model regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi diantara variabel bebasnya (multikolinieritas). Cara mengidentifikasi tidak adanya multikolinieritas adalah dengan ketentuan sebagai berikut : Jika nilai tolerance > 0,100 dan jika nilai VIF < 10,00

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20,250	1,697		11,931	,000		
	Lokasi Usaha	,121	,053	,125	2,262	,024	,961	1,041
	Kinerja Karyawan	,053	,034	,086	1,547	,123	,961	1,041
a. Dependent Variable: Kepusan Pelanggan								

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang terdapat pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance sebesar 0,961 > 0,100 dan nilai VIF sebesar 1,041 < 10,00. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikoliniearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah didalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan dengan yang lain. Uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen dengan nilai sig > 0.05. Hasil uji heterokedastisitas (Uji Glejser) dapat dilihat pada gambar berikut :

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,802	1,017		2,757	,006
	Lokasi Usaha	,005	,032	,008	,147	,883
	Kinerja Karyawan	-,006	,020	-,016	-,286	,775
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Berdasarkan tabel hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai sig > 0.05. Variabel X_1 (Lokasi Usaha) sebesar 0.883 dan variabel X_2 (Kinerja Karyawan) sebesar 0.775, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Analisis Data Penelitian

Setelah dinyatakan memenuhi uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linier berganda. Analisis dilakukan dengan menggunakan software statistik dan hasilnya dijelaskan melalui koefisien regresi, uji t, uji f dan koefisien determinasi (r^2).

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linier berganda secara matematika dinyatakan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

$\hat{Y}$	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
X_1, X_2	= Variabel Bebas
b_1, b_2	= Nilai Koefisien Regresi

Karena dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu X_1 dan X_2, maka bentuk persamaan regresinya adalah **($\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_1X_1$)**

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,249	1,396		6,625	,000
	Lokasi Usaha	,396	,060	,372	6,590	,000
	Kinerja Karyawan	,106	,040	,148	2,618	,009
a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan						

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil persamaan uji regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

Dimana $\hat{Y} = 9{,}249 + 0.396\ X_1 + 0.106\ X_2$

Berdasarkan model regresi diatas, maka dapat dipahami bahwa:

a) Konstanta Variabel Kepuasan Pelanggan ($\hat{Y}$) = 9.249

Konstanta variabel Y sebesar 9.249 menunjukkan bahwa apabila terdapat faktor Lokasi Usaha (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) dalam keadaan konstanta tetap maka Kepuasan Pelanggan sebesar 9.249.

b) Koefisien Regresi Variabel Lokasi Usaha (X_1) = 0.396

Koefisien variabel lokasi usaha bertanda positif, artinya kenaikan variabel ini berbanding lurus dengan Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin strategis lokasi usaha maka semakin baik juga kepuasan pelanggan. Secara statistik nilai koefisien regresi sebsnyak 0.396, artinya jika variabel lokasi usaha (X_1) terjadi penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan 0.396 digit.

c) Koefisien Regresi Kinerja Karyawan (X_2) = 0,106

Koefisien variabel kinerja karyawan bertanda positif, artinya kenaikan variabel ini berbanding lurus dengan Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin strategis lokasi usaha maka semakin baik juga kepuasan pelanggan.Secara statistik nilai koefisien regresi sebanyak 0.106, artinya jika variabel kinerja karyawan (X_2) terjadi penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan 0.106 digit.

2. Uji t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah independen variabel (Lokasi Usaha dan Kinerja Karyawan) secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap dependent variabel (Kepuasan Pelanggan). Besaran nilai t diperoleh dari tabel *coefficients* pada output SPSS. Adapun tabel *coefficients* disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,249	1,396		6,625	,000
	Lokasi Usaha	,396	,060	,372	6,590	,000
	Kinerja Karyawan	,106	,040	,148	2,618	,009
a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan						

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} X_1 sebesar 6.590, sedangkan nilai t_{tabel} dengan responden 334 sebesar 1.97. jika dibandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Adapun kriteria uji t sebagai berikut, pertama, Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya

signifikan, artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Kedua, Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya ada perbedaan rata-rata yang signifikan. Berdasarkan kriteria tersebut maka disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin strategis lokasi usaha, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai T_{hitung} X_2 sebesar 2.618 sedangkan nilai t_{tabel} dengan responden 334 sebesar 1.97, yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel.}$ Adapun kriteria uji t sebagai berikut : Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya signifikan, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dan ika $t_{hitung} > t_{tabe}$l, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada perbedaan rata-rata yang signifikan. Berdasarkan kriteria uji t, maka dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin baik kinerja karyawan, maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai signifikansi lokasi usaha (X_1) yaitu 0.000 dan (X_2) 0.000 yang berarti lebih kecil dari nilai alpa yang ditetapkan sebesar 0.05. Berdasarkan kriteria uji t diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi usaha (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3. Uji f (Simultan)

Uji f dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen yaitu lokasi usaha (X_1) dan variabel kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel independen

kepuasan pelanggan (Y). Besaran nilai hasil uji f diperoleh dari tabel uji f output SPSS, sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji f

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206,512	2	103,256	45,737	,000[b]
	Residual	747,273	331	2,258		
	Total	953,784	333			
a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Lokasi Usaha						

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 45.737 sedangkan nilai F_{tabel} dengan responden 334 sebesar 2.63. jika dibandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Adapun kriteria uji f sebagai berikut : Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya signifikan, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan kriteria tersebut maka disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya, semakin strategis lokasi usaha dan semakin optimal kinerja karyawan, maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tabel diatas, dapat ketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari nilai alpa yang ditetapkan sebesar 0.05. Adapun kriteria uji f sebagai berikut : Jika nilai sig < 0.05, maka hasilnya signifikan, artinya variabel independen secara bersama-

sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi Usaha (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

4. Uji Koefisian Determinasi (r^2)

Nilai Koefisien determinasi (r^2) dapat diperoleh dari tabel *model summary*, adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisian Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,465[a]	,217	,212	1,503
a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Lokasi Usaha				

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai r^2 sebesar 0.217. Karakteristik uji koefisien determinan sebagai berikut : Koefisien determinasi (r^2) menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam model regresi. Dan nilai r^2 mendekati 1 berarti model regresi yang digunakan baik karena dapat menjelaskan variasi data dengan kuat, sedangkan mendekati 0 berarti penjelasannya lemah.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi usaha dan kinerja karyawan memberikan kontribusi sebedsar 21,7% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Sedangkan 78.3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi ini.

D. Pembahasan

Bagian ini membahas hasil analisis data yang telah diperoleh sebelumnya. Pembahasan difokuskan kepada interpretasi hasil uji regresi serta keterkaitannya dengan teori dan temuan dari penelitian terdahulu. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yaitu lokasi usaha dan kinerja karyawan, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta mengaitkannya dengan konteks yang ada di lapangan.

1. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan

   Koefisien variabel lokasi usaha bertanda positif, artinya kenaikan variabel ini berbanding lurus dengan Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin strategis lokasi usaha maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini berati meskipun Coffee at Bien memiliki jalan dan area parkir yang cenderung sempit, namun desain dan tata ruang serta lokasi yang mudah dijangkauh karena dekat dengan aktivitas masyarakat menjadi faktor pengunjung merasa puas dan berminat untuk kembali lagi.

   Berdasarkan hasil penelitian ini, Miko menyatakan bahwa kedekatan lokasi usaha dengan target pemasaran memungkinkan sebuah usaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Lokasi yang strategis memudahkan konsumen untuk mengakses produk atau jasa yang ditawarkan. Semakin dekat lokasi usaha dengan konsumen, maka semakin rendah pula biaya operasional yang dikeluarkan, khususnya dalam hal transportasi dan distribusi. Sebaliknya, semakin jauh lokasi

usaha dari target pasar, maka akan berdampak pada peningkatan biaya transportasi dan distribusi barang.[6]

Hal ini didukung oleh Tjiptono, yang mengatakan bahwa untuk menentukan lokasi usaha diperlukan akses yang mudah, lokasi yang terlihat jelas ditepi jalan dan lingkungan masyarakat yang mendukung sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelangggan.[7] Ketiga aspek ini memiliki peran penting dalam menarik perhatian konsumen dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, pemilihan lokasi usaha tidak hanya berdampak pada efektivitas operasional, tetapi juga secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ketika konsumen merasa lokasi usaha mudah dijangkau, terlihat jelas, dan berada di lingkungan yang mendukung, maka kemungkinan besar mereka akan merasa lebih puas dan cenderung melakukan pembelian ulang.

Meskipun lokasi usaha merupakan salah satu faktor penting dalam menarik minat konsumen. Pengaruh yang diberikan tidak besar hal ini dapat dibuktikan dengan era digital saat ini, banyak konsumen yang lebih mengutamakan kualitas produk, kecepatan layanan, harga yang kompetitif, dan kemudahan transaksi online daripada sekadar jarak lokasi. Oleh karena itu, tidak semua jenis usaha mengandalkan lokasi sebagai penentu

[6] Miko Andi Wardana, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Bandung, Intelektual Manifes Media, 2023).

[7] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jas*, Edisi Ke Empat, (Yogyakarta, Andi, 2015).

utama**.** Karena usaha berbasis online (*Delivery Service*) bisa tetap unggul meskipun berlokasi jauh dari pusat keramaian.

Dalam upaya meningkatkan target pasar, Coffee At Bien sudah menggunakan layanan online. Hal ini menunjukkan bahwa usaha tersebut beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perilaku konsumen yang semakin digital. Sehingga konsumen dari wilayah yang lebih luas tetap dapat menikmati produk tanpa harus datang langsung ke tempat usaha. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih fleksibel, cepat, dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kehadiran layanan online juga mencerminkan bahwa suatu usaha mampu bersaing di tengah persaingan pasar yang ketat.

2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Koefisien variabel kinerja karyawan bertanda positif, artinya kenaikan variabel ini berbanding lurus dengan Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik juga kepuasan pelanggan. Hal ini berarti meskipun karyawan kurap optimal dalam kecepatan menyajikan makanan ada faktor lain yang menyebabkan pelanggan puas atas kinerja karyawan yang dirasakan, seperti keramahan, kesopanan dan kedisiplinan serta respon karyawan yang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Lupiyoadi menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, dibutuhkan dukungan fasilitas fisik yang memadai, pelayanan yang baik, sikap sopan santun, serta

meningkatkan etos kerja.[8] Karyawan yang bekerja di lingkungan yang nyaman dan didukung oleh fasilitas kerja yang baik cenderung memiliki motivasi dan etos kerja yang tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Hal ini didukung oleh Edy Sutrisno yang mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat dioptimalkan apabila karyawan memiliki etos kerja yang tinggi berupa memiliki kualitas dengan meminimalisir kesalahan, kuantitas mengenai jumlah produk yang dihasilkan, waktu kerja yang disiplin serta mampu bekerja sama dalam *Team*.[9]

Etos kerja adalah sikap dan nilai-nilai dasar yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja. Etos kerja dapat mencerminkan bagaimana seseorang menjalani pekerjaannya, dapat berupa disiplin, tanggung jawab, semangat, kejujuran dan lain sebagainya. Dalam islam, etos kerja memiliki nilai yang sangat tinggi karena bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab kepada Allah SWT. Islam sangat mendorong umatnya untuk bekerja keras, bersungguh-sungguh, dan bertanggung jawab dalam setiap aktivitas. Hal ini tercermin dalam firman Allah SWT dalam Surah At-Taubah ayat 105, yang berbunyi :

---

[8] Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Kedua, (Jakarta, Salemba Empat, 2013).

[9] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Cetakan Ketiga, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010).

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya: *"Katakanlah (Nabi Muhammad), "Bekerjalah! Maka, Allah, dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan itu. Dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang goib dan yang nyata, lalu Dia akan beritakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan"* (QS. At-Taubah (9): 105).[10]

Ayat ini adalah perintah langsung dari Allah agar manusia bekerja dan berusaha dengan sungguh-sungguh. Allah ingin setiap amal dan pekerjaan dilakukan dengan niat yang benar dan kualitas terbaik, karena setiap amal dilihat oleh Allah, Rasul, dan orang-orang mukmin. Artinya, kita tidak boleh asal-asalan bekerja. Allah menegaskan bahwa semua pekerjaan akan dipertanggungjawabkan, karena Dia Maha Mengetahui. Ayat ini mendorong munculnya etos kerja yang jujur, tangguh, dan profesional dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam dunia kerja dan pelayanan. Dengan demikian, seorang Muslim yang memiliki etos kerja yang baiktidak hanya mendapatkan hasil dunia, tetapi juga pahala di sisi Allah SWT.

3. Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H3), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi Usaha (X_1) dan Kinerja Karyawan

[10] QS. At-Taubah (9): 105.

(X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Secara umum, lokasi usaha yang strategis memudahkan pelanggan dalam mengakses produk atau layanan. Lokasi yang mudah ditemukan, dekat dengan konsumen, serta berada di lingkungan yang aman dan nyaman akan meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pelanggan. Ketika pelanggan merasa dimudahkan secara fisik dalam mengakses layanan, hal ini sudah menjadi nilai tambah tersendiri dalam proses pembentukan kepuasan mereka.

Sedangkan kinerja karyawan berperan penting dalam membentuk kesan pelanggan selama berinteraksi langsung dengan usaha tersebut. Karyawan yang cekatan, sopan, penuh perhatian, dan profesional dapat menciptakan suasana pelayanan yang positif. Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga bisa melebihi ekspektasi mereka, sehingga menciptakan loyalitas.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa lokasi usaha dan kinerja karyawan memiliki peranan penting secara bersamaan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, didukung dengan kinerja karyawan yang optimal seperti pelayanan ramah, cekatan, dan profesional, mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga mereka merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Dengan kata lain, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi juga oleh kombinasi beberapa faktor pendukung yang saling melengkapi. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memperhatikan beberapa aspek secara bersamaan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

4. Koefisien Determinasi (r^2)

Berdasarlan hasil pengujian Koefisien Determinasi (r^2) diperoleh nilai R Square sebesar 0.217 atau 21.7%. Artinya variabel lokasi usaha dan kinerja karyawan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 21.7% terhadap Kepuasan Pelanggan dan 78.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Artinya variabel yang lebih efektif dalam memengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel lain diluar penelitian.

Hasil koefisien determinasi yang menunjukkan angka sebesar 21.7% membuktikan bahwa kontribusi variabel Lokasi Usaha (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) tergolong rendah. Meskipun demikian, kedua variabel tersebut tetap memiliki peran penting. Persentase ini menunjukkan bahwa masih terdapat 78.3% variasi dalam kepuasan pelanggan disebabkan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Variabel lain dapat berasal dari faktor-faktor seperti harga, produk atau jasa, kualitas produk, promosi, layanan digital, pengalaman pelanggan sebelumnya dan lain sebagainya. Dengan demikian, meskipun lokasi usaha

dan kinerja karyawan merupakan bagian dari elemen penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, tetapi hasil ini memberikan gambaran bahwa usaha meningkatkan kepuasan pelanggan tidak cukup hanya berfokus pada dua variabel tersebut.

Pelaku usaha perlu menyusun strategi yang mencakup dimensi yang lebih luas seperti inovasi pelayanan, kualitas produk, harga, pendekatan personal kepada pelanggan, serta promosi dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan pengalaman yang lebih baik. Hasil ini menunjukkan bahwa strategi yang terpaku hanya pada peningkatan kinerja internal, tanpa memperhatikan kebutuhan dan preferensi pelanggan secara menyeluruh akan sulit untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan.

Oleh karena itu, temuan ini menjadi dasar penting bagi pelaku usaha untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan berbagai aspek lainnya di luar lokasi usaha dan kinerja karyawan. Pendekatan customer-centric menjadi sangat relevan, di mana fokus utama adalah memahami harapan, kebutuhan, dan pengalaman pelanggan secara menyeluruh guna menciptakan nilai lebih dan loyalitas jangka panjang.

Misalnya menyediakan layanan online, sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan, melihat produk, hingga menyampaikan keluhan atau masukan secara lebih mudah dan cepat. Di era digital saat ini, kemudahan akses informasi dan layanan secara daring menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan

cenderung memilih usaha yang mampu memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi, tanpa harus datang langsung ke lokasi fisik.

Selain itu, layanan online juga dapat memperluas jangkauan pasar. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pelaku usaha dapat memberikan respon yang lebih cepat terhadap permintaan pelanggan, sehingga membentuk pengalaman pelanggan yang positif. Hal ini menjadi salah satu strategi pelayanan yang modern, sehingga dapat meningkatkan kepuasan bahkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dengan mengelola data kuesioner di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menunjukkan arah positif, yang berarti semakin strategis dan mudah diakses suatu lokasi usaha, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan diterima.
2. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menunjukkan arah positif, yang berarti semakin baik kinerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan diterima.
3. Lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan hasil positif, yang berarti semakin strategis lokasi usaha dan semakin baik kinerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan

pelanggan. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa lokasi usaha dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan diterima.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, variabel lokasi usaha dan kinerja karyawan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 21.7% terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, sebesar 78.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Artinya, variabel yang lebih efektif dalam memengaruhi kepuasan pelanggan berasal dari variabel lain di luar lokasi usaha dan kinerja karyawan.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pemilik usaha untuk memperbaiki akses menuju lokasi usaha agar pengunjung merasa lebih aman dan nyaman. Selain itu, pelaku usaha juga sebaiknya meningkatkan kinerja karyawan melalui pembinaan khusus, terutama dalam hal komunikasi yang baik dengan pelanggan. Terakhir, inovasi yang menarik perlu terus dilakukan agar pelanggan tertarik untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel yang lebih banyak dan lebih variatif, karena kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh lokasi usaha dan kinerja karyawan. Faktor lain seperti

harga, produk atau jasa, kualitas produk, promosi, layanan digital, serta pengalaman pelanggan sebelumnya juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Dengan menambahkan variabel-variabel tersebut, hasil penelitian diharapkan menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Alimuddin, Agus. "Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Etos Kerja Islam Terhadap Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)Aman Syariah". *Skripsi* IAIN Metro. 2019. 16.

Amhas, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan." *Jurnal Mirai Management Sistem Administrasi Manungal Satu Makassar* 3, no. 1, 2018.

Asmike, Metik. dan Putri Oktivita Sari. *Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing).* Cetakan pertama. Madiun: Universitas PGRI Madiun, 2022.

Azwar. *Validitas dan Reliabilitas*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Liberti, 2012.

Budiono, I Nyoman. *Kewirausahaan II.* Cetakan ke-I. Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2021.

Cormick, Mc. Ernest & Joseph. *Industry Psychology.* Bandung: University Winaya Mukti, 1980.

Dini Anggraini. "Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Journal* Universitas Riau Kepulauan. 10, no.2/2021. 24.

Hatani. "Metode Penelitian Kuantitatif." *Skripsi* (Tugas Akhir) Program Dokter Ilmu Managemen Program Pascasarjana Universitas Halu Oleo. Kendari. 2022.

Handoko, Hani. *Manajemen Pemasaran: Analisis Prilaku Konsume.*, Edisi 6. Jakarta: BPFE, 2000. 187

Hidayat, Riyan Erwin. *"*Peran Electronic Word of Mouth dalam Mempengaruhi Keputusan Berkunjung ke Wisata Alam Taman Waru*"*. *Jurnal* Hukum dan Ekonomi Syariah *ADZKIYA*. no.1/Maret 2021. 4.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Cetakan Pertama. Surabaya, tnp, 2019.

Januardin. *Pengembangan UMKM* (Medan, Universitas Prima Indonesia, 2021)

Jabnabillah, Faradiba, Aswin, and Mahfudz Reza Fahlevi. "Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika." *Journal* Sustainable Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Batam. Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam. InstitutAgama Islam Negeri Bangka Belitung 06, no.1/2023. 59.

kamus besar bahasa bndonesia (KBBI), https://kbbi.web.id/puas, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, 14:00

Kasmir dan Jakfar. *Studi Kelayakan Bisnis.* Cetak Ke-10. Jakarta: Pranamedia Group, 2014.

Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control, The Millenium Edition Printice.* New Jersey: 2000.

Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller *Manajemen Pemasara.*, Edisi 12. Jakarta: PT.Indeks, 2007.

Kurniawan, Atmaka Yonni Kurniawan. 2024. *Wawancara*. Owner Kafe Coffee At Bien Metro, Iringmulyo, Oktober 2024.

Lazuardi dan Triady *Ekonomi Kreatif: Rencana Pengembangan Kuliner Nasional*. Jakarta: PT.Republik Solusi, 2015.

Lupiyoadi dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salembang Empat: tnp, 2001.

Millah, Hayatul, and Hamdiah Suryana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan)". *Jurnal* Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo 6, no.2/2020. 134–42.

Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi*. Surabaya: Gahlia, 2010.

Nasrum, Muhammad. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Kota Makassar". *Skripsi*. Makassar: 2017.

Nasution, Siti Ummi Arfah. "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamart Sei Rampah)." *Journal* Fakultas Ekonomi UNIVA Medan 9, no.1/April 2022. 95.

Nisa, Afiatin. "Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial." *Jurnal* Ilmiah Kependidikan Program Studi Bimbingan KonselingFakultas Ilmu Pendidikan Dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI Jakarta II, no.1/2015. 9.

Philip dan Keller. *Marketing Management*. Pearson Education Limited, 2016.

Pramiyati, Titin. Jayanta and Yulnelly. "Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus : Skema Konseptual Basisdata Simbumil)". *Jurnal* SIMETRIS Fakultas Ilmu Komputer Prodi Studi Sistem Informstika, Studi Teknik Informatika Dan Studi Teknik Industri Jakarta 8, no.2/2017. 679–86.

Prawirosentono dan Suyadi. *Kebijakan kinerja karyawan.* Yogyakarta: BPFE, 1999.

Rahman, Syamsul. *Pengembangan Industri Kuliner Berbasis Makanan Tradisional Khas Sulawesi.* Yogyakarta: DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA, 2020.

Ridha, Nikmatur. "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian." *Jurnal* Hikmah Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sumatera Utara Medan 14, no.1/2017. 62–70.

R, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik.* Jakarta: Salembang Empat, 2013.

Rohmi, Misfi Laili. *Modul Pengantar Statistik ekonomi Teori dan Praktik.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Metro. 2023.

Romlah, Siti. "Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif)". *Jurnal* Studi Islam Sekolaah Tinggi Agama Islam Pancawahana Bangil 16, no.1/2021. 13.

Rosyid, Rum. Eno Virgiawansyah dan Bambang Budi Utomo. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Journal* Prodi Pendidikan Ekonomi BKK Koperasi FKIP UNTAN Pontianak 6, no. 1/2019. 13.

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan Kelima. Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Siahaan, Cici Indriyani. "Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Skripsi* Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dam Ilmu Politik Universitas Medan. 2023.

Sinaga, Dameria. "Buku Ajar Statistik Dasar". *Skripsi*. Universitas Kristen Indonesia. Jakarta Timur: Penerbit UKI PRESS, 2014. 24.

Sugiarto. "Multiple Classification Analysis (Mca) Sebagai Metode Alternatif Analisis Data Untuk Variabel Bebas Yang Kategori." *Journal* Statistika Politeknik Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang 6, no.2/2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d*. *Bandung: Penerbit Alfabeta*, 2010. 143.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiyono. *Statistik untuk penelitian.* Bandung: Alfabeta, 2019.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Syahroni, Muhammad Irfan. “Prosedur Penelitian Kuantitatif.” *Jurnal* Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Aziziyah Gunung Sari Lombok Barat 2, no. 3/2022. 43–56.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi, 2006.

Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa.* Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Service Management*. Yogyakarta: Layanan Prima, 2012.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasara.,* Edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi, 2009.

Wardana, Miko Andi. *Studi Kelayakan Bisnis.* Bandung: Intelektual Manifes Media, 2023.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2760/In.28.3/D.1/TL.00/9/2024 Metro, 19 Oktober 2024
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,
Diana Ambarwati M. Sy. (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama	:	Ririt Khoirun Nishawati
NPM	:	2103012030
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Ekonomi Syariah (ESy)
Judul	:	Pengaruh lokasi usaha dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan Coffee At Bien.

Dengan ketentuan sebagai berikut:
1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. Pendahuluan ± 1/6 bagian
   b. Isi ± 2/3 bagian
   c. Penutup ± 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE SKRIPSI

PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE AT BIEN METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah
B. Identifikasi Masalah
C. Batasan Masalah
D. Rumusan Masalah
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan
    1. Pengertian Kepuasan Konsumen
    2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen
    3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen
    4. Indikator Kepuasan Konsumen
B. Lokasi Usaha
    1. Pengertian Lokasi Usaha
    2. Penentuan Lokasi
    3. Faktor Penentu Lokasi Usaha
    4. Indikator Lokasi Usaha
C. Kinerja Karyawan
    1. Pengertian Kinerja Karyawan
    2. Aspek-aspek Kinerja Karyawan
    3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

4. Indikator Kinerja Karyawan
D. Kerangka Berfikir
E. Hipotesis Penelitian
ltAR I I F METODE PENELITIAN
A. Rancangan Penelitian
B. Definisi Operasional Variabel
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel
D. Teknik Pengumpulan Data
E. Instrumen Penelitian
F. Tekriik Analisi Data
BAR IV HASIL DAN PEMRAHASAN
A. Hasil Penelitian
1. Gambaran Umum Coffee At Bien Metro
2. Visi Dan Misi
3. Struktur Organisasi
4. Jabatan Dan Fungsi Struktur Organisasi
B. Karakteristik Responden
1. Jenis Kelamin Responden
2. Usia Responden
C. Hasil Penelitian
l. Deskripsi Data
2. Uji Asumsi Klasik
3. Uji Hipotesis
D. Pembahasan
1. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee At Bien
2. Pengaruh Kineja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee At Bien
3. Pengaiuh Lokasi Usaha dan Kineqa Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee At Bien
4. Faktor Dominan Yang Mempengaiuhi Kepuasan Pelanggan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWATTAY HIDUP

Metro, 07 Maret 2025

Pembimbing	**Peneliti**
Dr. Diana Ambarwati, M. E. Sy	**Rizki Khoirun Nishawati**
NIP.198109162023212017	**NPM.2103012030**

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PENGARUH LOKASI KERJA DAN KNERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFE AT BIEN

Dengan hormat,

Bersamaan dengan ini, saya beritahukan bahwa saya :

Nama : Ririt Khoirun Nishawati

NPM : 2103012030

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Kuesioner ini diajukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee At Bien".** Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Untuk itu peneliti meminta bantuan bagi seluruh pengunjung kafe Coffee At Bien untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan sebenar – benarnya.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediannya mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Ririt Khoirun Nishawati

NPM.2103012030

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PENGARUH LOKASI KERJA DAN KNERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFE AT BIEN

Dengan hormat,

Bersamaan dengan ini, saya beritahukan bahwa saya :

Nama : Ririt Khoirun Nishawati

NPM : 2103012030

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Kuesioner ini diajukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee At Bien".** Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Untuk itu peneliti meminta bantuan bagi seluruh pengunjung kafe Coffee At Bien untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan sebenar – benarnya.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediannya mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Ririt Khoirun Nishawati

NPM.2103012030

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

B. Petunjuk Pengisian

1. Lengkapi biodata diri anda
2. Jawablah pernyataan dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
3. Jawablah pernyataan dengan memberikan tandaa ceklis (√) pada kolom jawaban 1-5 yang anda rasa benar.

Keterangan :

Skor		Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N/RR	Netral / Ragu – Ragu
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

C. Daftar Pernyataan

Lokasi Usaha (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SST	TS	N/RR	S	SS
Akses						
1	Akses jalan menuju Coffee At Bien mudah dijangkau					
2	Kondisi jalan menuju bien bebas lubang dan aspalnya mulus					
Mudah Ditemukan						
3	Coffee At Bien mudah ditemukan karena letaknya dipinggir jalan					
4	tersedia penunjuk jalan yang jelas untuk mencapai lokasi					
Keamanan Lingkungan						
5	Anda merasa aman saat melewati akses jalan menuju lokasi Bien					
6	Lingkungan Coffee At Bien menjamin keamanan anda					

Kinerja Karyawan (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SST	TS	N/RR	S	SS
Bukti Fisik						
1	karyawan Bien menyediakan fasilitas mendukung (tempat duduk,parkir, toilet,mushola)					
2	karyawan Bien mendekorasi ruangan sehingga pelanggan nyaman dan menjaga kebersihan.					
Keandalan						
3	Karyawan memahami produk yang ditawarkan					
4	Karyawan menyediakan pesanan dengan tepat waktu					
Tanggapan						
5	karyawan merespon dengan cepat permintaan/ pertanyaan anda					
6	Karyawan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan					
Jaminan						
7	karyawan memberikan informasi yang tepat mengenai produk yang ditawarkan					
8	karyawa memastikan bahwa keinginan anda terpenuhi					
Kepedulian						
9	karyawan menyapa dan melayani pelanggan dengan sikap ramah					
10	karyawan memberikan solusi terhadap kendala yang anda hadapi tanpa diminta					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SST	TS	N/RR	S	SS
Kesesuaian Harapan						
1	Anda merasa puas dengan rasa makanan dan minuman serta kualitas layanan yang Bien berikan					
2	Suasana Bien nyaman dan sesuai dengan keinginan anda					
Minat Berkunjung Kembali						
3	pesanan anda selalu datang tepat waktu					
4	Anda sering mengunjungi Coffee At Bien					
Kemungkinan Merekomendasikan						

5	Anda akan merekomendasikan Coffee At Bien kepada orang lain					
6	Anda lebih memilih berbelanja di Bien daripada di tempat lain					

Metro, 07 Maret 2025

Pembimbing

Dr. Diana Ambarwati, M. E. Sy

NIP.198109162023212017

Peneliti

Ririt Khoiruh Nishawati

NPM.2103012030

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0366/In.28/D.1/TL.00/03/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PEMILIK USAHA COFFEE AT BIEN
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0367/In.28/D.1/TL.01/03/2025, tanggal 18 Maret 2025 atas nama saudara:

Nama	:	**RIRIT KHOIRUN NISHAWATI**
NPM	:	2103012030
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Ekonomi Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PEMILIK USAHA COFFEE AT BIEN bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di COFFEE AT BIEN, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN DI COFFEE AT BIEN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 18 Maret 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,

Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0367/In.28/D.1/TL.01/03/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	**RIRIT KHOIRUN NISHAWATI**
NPM	:	2103012030
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Ekonomi Syari`ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di COFFEE AT BIEN, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN DI COFFEE AT BIEN".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 18 Maret 2025

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,

Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

SURAT KETERANGAN

Judul : Balasan Izin Research

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dr. Dri Santoso, MH.
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan dibawah ini, owner Coffee At Bien di Kota Metro menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

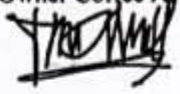
Nama	: Ririt Khoirun Nishawati
Npm	: 2103012030
Jurusan	: Ekonomi Syari'ah (ESY)
Semester	: Delapan (8)
Instansi	: IAIN Metro

Yang tersebut telah benar-benar melakukan penilitan guna menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kerpuasan Pelanggan Di Coffee At Bien)".**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro, 26 Mei 2025
Owner Coffee At Bien



Atmaka Yonni Kurniawan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2781/In.28/J/TL.01/10/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Pemilik Usaha Coffee At Bien Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu Pemilik Usaha Coffee At Bien Metro berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama	:	**RIRIT KHOIRUN NISHAWATI**
NPM	:	2103012030
Semester	:	7 (Tujuh)
Jurusan	:	Ekonomi Syari`ah
Judul	:	PENGARUH LOKASI USAHA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE AT BIEN

untuk melakukan prasurvey di Coffee At Bien Metro, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu Pemilik Usaha Coffee At Bien Metro untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Oktober 2024
Ketua Jurusan,

Yudhistira Ardana
NIP 198906022020121011

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-104/In.28/S/U.1/OT.01/05/2025

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: RIRIT KHOIRUN NISHAWATI
NPM	: 2103012030
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103012030

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 Maret 2025
Kepala Perpustakaan,

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ririt Khoirun Nishawati
NPM : 2103012030
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Lokasi Usaha dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee At Bien** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 18 Mei 2025
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Muhammad Mujib Baidhowi, M.E.
NIP. 199103112020121005

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id. website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ririt Khoirun Nishawati Jurusan/Fakultas : ESy / FEBI
NPM : 2103012030 Semester / T A : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin 10 Maret 25	- Acc Apd & Outline.	
2.	10/3 2025	- sajikan data hasil penelitian dulu baru kemudian dibarengi menggunakan SPSS.	
3	5/5 2025	- perbaiki tata penyajian data - perbaiki cara penyajian hasil perhitungan statistik - padu analisis data / pembahasan tambahkan teori pendukung / yg tertentyan	

Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.,Sy
NIP. 198109162023212017

Mahasiswa Ybs,

Ririt Khoirun Nishawati
NPM. 2103012030

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ririt Khoirun Nishawati Jurusan/Fakultas : ESy / FEBI
NPM : 2103012030 Semester / T A : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	6/5 2025	- Perbaiki tata penulisan - Perbaiki narasi / penjelasan data dari buku2 penyg. u/ menjelaskan data - Tambahkan teori 2 pada bagian pembahasan - Kaitkan pembahasan dg konsp ekonomi syariah	

Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.,Sy
NIP. 198109162023212017

Mahasiswa Ybs,

Ririt Khoirun Nishawati
NPM. 2103012030

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ririt Khoirun Nishawti
NPM : 2103012030
Jurusan/Fakultas : ESy/ FEBI
Semester / T A : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/5 2025	Acc u/ didaftarkan ujian munaqosah. Selamat!	

Dosen Pembimbing

Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIP. 198109162023212017

Mahasiswa Ybs,

Ririt Khoirun Nishawti
NPM. 2103012030

Hasil Kuesioner Variabel Lokasi Usaha (X1)

No	Lokasi Usaha (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	3	5	5	2	2	21
3	4	3	3	3	5	4	22
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	4	4	26
6	3	4	4	4	3	3	21
7	4	3	4	4	3	4	22
8	5	3	4	4	4	4	24
9	5	5	5	1	5	5	26
10	4	5	4	5	3	5	26
11	4	3	3	3	5	3	21
12	4	4	5	5	4	4	26
13	4	5	5	5	4	5	28
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	4	5	29
16	5	4	5	3	5	5	27
17	3	3	4	5	5	4	24
18	1	5	5	1	3	5	20
19	3	3	3	4	3	4	20
20	3	3	3	5	3	5	22
21	4	4	4	3	4	4	23
22	4	4	4	3	3	3	21
23	4	3	3	4	3	3	20
24	3	3	3	3	3	3	18
25	5	5	5	3	5	5	28
26	4	3	5	3	2	2	19
27	4	3	3	5	5	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	1	3	3	3	1	2	13
30	3	4	4	5	3	3	22
31	4	3	4	1	3	4	19
32	5	3	4	4	4	4	24
33	5	5	5	4	5	5	29
34	4	5	4	4	3	5	25
35	4	3	3	1	5	3	19
36	4	4	5	5	4	4	26

37	4	5	5	3	4	5	26
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	5	5	4	5	29
40	5	4	5	5	5	5	29
41	3	4	4	5	4	5	25
42	4	3	4	3	5	2	21
43	5	3	5	5	3	4	25
44	5	5	4	3	5	5	27
45	4	5	3	5	4	2	23
46	4	3	5	5	4	3	24
47	4	4	5	5	5	4	27
48	4	5	5	5	4	4	27
49	5	5	5	3	5	5	28
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	4	4	4	3	3	23
52	3	3	5	4	3	4	22
53	4	5	3	5	3	5	25
54	3	3	3	3	4	5	21
55	3	3	4	3	3	5	21
56	4	4	4	4	3	5	24
57	4	4	3	3	3	4	21
58	4	3	3	3	5	5	23
59	3	3	5	3	2	4	20
60	5	5	5	5	5	5	30
61	4	3	3	5	5	4	24
62	4	3	5	3	3	3	21
63	4	5	3	5	3	3	23
64	4	3	3	3	4	3	20
65	5	4	5	4	5	5	28
66	5	5	5	4	3	2	24
67	5	5	3	4	5	4	26
68	3	4	5	5	4	5	26
69	4	3	3	5	4	2	21
70	3	5	4	5	5	3	25
71	3	3	4	4	5	4	23
72	1	5	5	5	3	5	24
73	3	3	3	3	3	4	19
74	3	3	3	3	3	5	20
75	4	4	4	4	4	4	24

76	4	4	4	3	3	3	21
77	4	3	3	3	3	3	19
78	5	3	4	4	3	4	23
79	5	4	4	5	4	5	27
80	5	4	4	5	5	5	28
81	4	4	3	4	1	4	20
82	5	5	5	3	2	4	24
83	5	4	4	5	5	4	27
84	5	5	5	5	5	5	30
85	4	4	5	5	5	5	28
86	4	3	5	4	2	5	23
87	5	4	4	4	4	5	26
88	5	5	5	5	4	5	29
89	4	5	5	5	4	4	27
90	5	5	5	5	4	5	29
91	5	5	4	5	4	5	28
92	5	4	5	4	3	4	25
93	1	1	3	3	2	5	15
94	5	5	4	3	3	4	24
95	5	3	3	3	3	3	20
96	4	4	3	3	3	3	20
97	5	2	3	3	3	3	19
98	3	3	3	4	3	4	20
99	3	3	3	3	3	3	18
100	4	3	5	5	3	5	25
101	3	3	1	3	3	3	16
102	5	5	4	4	3	4	25
103	2	2	4	5	1	5	19
104	5	3	1	1	3	1	14
105	5	4	3	4	4	4	24
106	1	1	5	3	1	4	15
107	4	4	4	5	1	4	22
108	5	5	5	5	2	5	27
109	5	4	5	5	5	5	29
110	5	5	5	4	5	5	29
111	4	4	4	4	5	5	26
112	4	3	5	5	2	5	24
113	5	4	5	5	4	4	27
114	5	5	5	5	4	5	29

115	4	5	4	5	4	5	27
116	5	5	3	4	4	4	25
117	5	5	5	3	4	4	26
118	4	4	4	5	2	4	23
119	5	5	5	5	5	5	30
120	5	4	5	5	5	5	29
121	5	5	5	4	5	5	29
122	4	4	4	4	2	5	23
123	4	3	5	5	4	5	26
124	5	4	5	5	4	4	27
125	5	5	5	5	4	5	29
126	4	5	4	5	4	5	27
127	5	5	5	4	4	4	27
128	5	5	3	3	3	5	24
129	5	4	4	3	2	4	22
130	5	4	3	3	3	3	21
131	5	5	3	3	3	3	22
132	5	3	3	3	3	3	20
133	4	4	3	4	3	4	22
134	5	2	3	3	3	3	19
135	3	3	5	5	3	5	24
136	3	3	5	3	3	3	20
137	4	3	5	4	3	4	23
138	3	3	4	5	3	5	23
139	5	5	3	5	5	5	28
140	2	4	5	5	5	5	26
141	5	4	4	5	5	5	28
142	5	5	5	5	2	4	26
143	4	3	5	4	4	5	25
144	5	4	5	3	4	5	26
145	4	3	4	3	4	4	22
146	5	5	5	4	3	4	26
147	5	3	3	3	3	5	22
148	4	4	4	3	3	4	22
149	5	2	3	3	3	3	19
150	3	3	3	3	3	3	18
151	3	3	3	3	3	3	18
152	4	3	3	4	3	4	21
153	4	3	5	4	2	5	23

154	5	4	4	4	4	5	26
155	5	5	5	5	4	5	29
156	4	5	5	5	4	4	27
157	5	5	5	5	4	5	29
158	5	5	4	5	4	5	28
159	5	4	5	4	3	4	25
160	5	5	5	5	5	2	27
161	3	5	4	5	5	5	27
162	5	5	5	5	4	5	29
163	5	4	4	4	4	5	26
164	5	4	3	5	5	2	24
165	5	5	4	5	5	4	28
166	5	5	5	5	5	4	29
167	4	4	5	4	5	4	26
168	4	5	5	3	4	4	25
169	5	5	5	5	3	4	27
170	3	4	4	4	5	2	22
171	2	5	5	5	5	5	27
172	4	5	4	5	5	5	28
173	3	5	5	5	4	5	27
174	4	4	4	4	4	2	22
175	3	4	3	5	5	4	24
176	5	5	4	5	5	4	28
177	2	5	5	5	5	4	26
178	3	4	5	4	5	4	25
179	5	5	5	5	4	4	28
180	4	5	5	3	3	3	23
181	3	5	4	4	3	2	21
182	4	5	4	3	3	3	22
183	5	5	5	3	3	3	24
184	5	5	3	3	3	3	22
185	3	4	4	3	4	3	21
186	5	5	2	3	3	3	21
187	5	3	3	5	5	3	24
188	5	3	3	5	3	3	22
189	5	4	3	5	4	3	24
190	5	3	3	4	5	3	23
191	4	5	5	3	5	5	27
192	5	2	4	5	5	5	26

193	4	5	4	4	5	5	27
194	4	5	5	5	5	2	26
195	5	4	3	5	4	4	25
196	4	5	4	5	3	4	25
197	5	4	3	4	3	4	23
198	4	5	5	5	4	3	26
199	5	5	3	3	3	3	22
200	3	4	4	4	3	3	21
201	2	5	2	3	3	3	18
202	4	3	3	3	3	3	19
203	3	3	3	3	3	3	18
204	4	4	3	3	4	3	21
205	5	5	4	5	5	4	28
206	5	5	5	5	5	4	29
207	4	4	5	4	5	4	26
208	4	5	5	3	4	4	25
209	5	5	5	5	3	4	27
210	3	4	4	4	5	2	22
211	2	5	5	5	5	5	27
212	4	5	4	5	5	5	28
213	3	5	5	5	4	5	27
214	4	4	4	4	4	2	22
215	3	4	3	5	5	4	24
216	5	5	4	5	5	4	28
217	2	5	5	5	5	4	26
218	3	4	5	4	5	4	25
219	5	5	5	5	4	4	28
220	4	5	5	3	3	3	23
221	3	5	4	4	3	2	21
222	4	5	4	3	3	3	22
223	5	5	5	3	3	3	24
224	5	5	3	3	3	3	22
225	3	4	4	3	4	3	21
226	5	5	2	3	3	3	21
227	5	3	3	5	5	3	24
228	5	3	3	5	3	3	22
229	5	4	3	5	4	3	24
230	5	3	3	4	5	3	23
231	4	5	5	3	5	5	27

232	5	2	4	5	5	5	26
233	4	5	4	4	5	5	27
234	4	5	5	5	5	2	26
235	5	4	3	5	4	4	25
236	4	5	4	5	3	4	25
237	5	4	3	4	3	4	23
238	4	5	5	5	4	3	26
239	5	5	3	3	3	3	22
240	3	4	4	4	3	3	21
241	2	5	2	3	3	3	18
242	4	3	3	3	3	3	19
243	3	3	3	3	3	3	18
244	4	4	3	3	4	3	21
245	5	4	3	5	4	2	23
246	5	5	4	4	4	4	26
247	5	5	5	5	5	4	29
248	5	4	5	5	5	4	28
249	5	5	5	5	5	4	29
250	4	5	5	4	5	4	27
251	4	5	4	5	4	3	25
252	5	1	1	3	3	2	15
253	3	5	5	4	3	3	23
254	2	5	3	3	3	3	19
255	4	4	4	3	3	3	21
256	3	5	2	3	3	3	19
257	4	3	3	3	4	3	20
258	3	3	3	3	3	3	18
259	5	4	3	5	5	3	25
260	5	4	5	3	5	5	27
261	3	3	4	5	5	4	24
262	4	5	5	5	3	5	27
263	3	3	3	4	3	4	20
264	3	3	3	5	3	5	22
265	4	4	4	3	4	4	23
266	4	4	4	3	3	3	21
267	4	3	3	4	3	3	20
268	3	3	3	3	3	3	18
269	5	5	5	3	5	5	28
270	4	3	5	3	2	2	19

271	4	3	3	5	5	4	24
272	5	5	5	5	5	5	30
273	1	3	3	3	1	2	13
274	3	4	4	5	3	3	22
275	4	3	4	1	3	4	19
276	5	3	4	4	4	4	24
277	5	5	5	4	5	5	29
278	4	5	4	4	3	5	25
279	4	3	3	1	5	3	19
280	4	4	5	5	4	4	26
281	4	5	5	3	4	5	26
282	5	5	5	5	5	5	30
283	5	5	5	5	4	5	29
284	5	4	5	5	5	5	29
285	3	4	4	5	4	5	25
286	4	3	4	3	5	2	21
287	5	3	5	5	3	4	25
288	5	5	4	3	5	5	27
289	4	5	3	5	4	2	23
290	4	3	5	5	4	3	24
291	4	4	5	5	5	4	27
292	4	5	5	5	4	4	27
293	5	5	5	3	5	5	28
294	5	5	5	5	5	5	30
295	5	4	4	4	3	3	23
296	3	3	5	4	3	4	22
297	4	5	3	5	3	5	25
298	3	3	3	3	4	5	21
299	3	3	4	3	3	5	21
300	4	4	4	4	3	5	24
301	4	4	3	3	3	4	21
302	4	3	3	3	5	5	23
303	3	3	5	3	2	4	20
304	5	5	5	5	5	5	30
305	4	3	3	5	5	4	24
306	4	3	5	3	3	3	21
307	4	5	3	5	3	3	23
308	4	3	3	3	4	3	20
309	5	4	5	4	5	5	28

310	5	5	5	4	3	2	24
311	5	5	3	4	5	4	26
312	3	4	5	5	4	5	26
313	4	3	3	5	4	2	21
314	3	5	4	5	5	3	25
315	3	3	4	4	5	4	23
316	1	5	5	5	3	5	24
317	3	3	3	3	3	4	19
318	3	3	3	3	3	5	20
319	4	4	4	4	4	4	24
320	4	4	4	3	3	3	21
321	4	3	3	3	3	3	19
322	5	3	4	4	4	4	24
323	5	5	5	3	5	5	28
324	4	5	4	5	3	5	26
325	4	3	3	3	5	3	21
326	4	4	5	5	4	4	26
327	4	5	5	5	4	5	28
328	5	5	5	5	5	5	30
329	5	5	5	5	4	5	29
330	5	4	5	3	5	5	27
331	3	3	4	5	5	4	24
332	4	5	5	3	3	5	25
333	3	3	3	4	3	4	20
334	3	3	3	5	3	5	22

Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (X2)

No	Kinerja Karyawan (X2)										Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	47
2	2	2	2	1	3	1	3	5	1	5	25
3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	38
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	46
6	1	4	4	3	4	1	4	4	4	4	33
7	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	39
8	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48

10	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	45
11	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	40
12	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
14	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
16	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
17	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
18	5	1	1	3	3	2	5	5	5	5	35
19	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
20	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
22	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	31
23	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	33
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	44
26	2	3	3	1	3	3	3	5	4	5	32
27	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
28	5	2	2	4	5	1	5	5	5	5	39
29	4	5	3	1	1	3	1	1	4	3	26
30	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
31	4	1	1	5	3	1	4	4	4	3	30
32	5	4	4	4	5	1	4	5	5	5	42
33	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	45
34	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	46
35	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
36	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
37	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	44
38	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
40	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45
41	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
42	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
43	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	41
44	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	45
45	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
46	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
47	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	40
48	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	44

49	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	45
50	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	45
51	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
52	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
53	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	42
54	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	34
55	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	36
56	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	38
57	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	35
58	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3	35
59	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	34
60	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	43
61	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
62	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40
63	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	40
64	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	44
65	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	44
66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
67	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	43
68	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	44
69	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	42
70	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	41
71	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	43
72	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	42
73	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34
74	2	5	2	3	3	3	3	3	4	3	31
75	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
77	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	34
78	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	40
79	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
81	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
83	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
84	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
85	5	1	1	3	3	2	5	5	5	5	35
86	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
87	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32

88	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
89	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	31
90	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	33
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
92	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	44
93	2	3	3	1	3	3	3	5	4	5	32
94	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
95	5	2	2	4	5	1	5	5	5	5	39
96	4	5	3	1	1	3	1	1	4	3	26
97	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
98	4	1	1	5	3	1	4	4	4	3	30
99	5	4	4	4	5	1	4	5	5	5	42
100	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	45
101	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	46
102	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
103	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
104	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	44
105	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
106	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
107	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45
108	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
109	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
110	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	41
111	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	45
112	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
113	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
114	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	40
115	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	44
116	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	45
117	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	45
118	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
119	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
120	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	42
121	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	34
122	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	36
123	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	38
124	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	35
125	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3	35
126	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	34

127	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	43
128	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
129	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40
130	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	40
131	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	44
132	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	44
133	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
134	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	43
135	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	44
136	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	42
137	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	41
138	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	43
139	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	42
140	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34
141	2	5	2	3	3	3	3	3	4	3	31
142	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
144	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	34
145	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
146	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45
147	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
148	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
149	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	41
150	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	45
151	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
152	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
153	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	40
154	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	44
155	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	45
156	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	45
157	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
158	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
159	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	42
160	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	34
161	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	36
162	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	38
163	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	35
164	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3	35
165	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	34

166	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	43
167	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
168	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40
169	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	40
170	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	44
171	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	44
172	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
173	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	43
174	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	44
175	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	42
176	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	41
177	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	43
178	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	42
179	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34
180	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	45
181	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	40
182	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
183	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
184	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
185	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
186	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
187	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
188	5	1	1	3	3	2	5	5	5	5	35
189	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
190	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32
191	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
192	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	31
193	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	33
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
195	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	44
196	2	3	3	1	3	3	3	5	4	5	32
197	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
198	5	2	2	4	5	1	5	5	5	5	39
199	4	5	3	1	1	3	1	1	4	3	26
200	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
201	4	1	1	5	3	1	4	4	4	3	30
202	5	4	4	4	5	1	4	5	5	5	42
203	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	45
204	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	46

205	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
206	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
207	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	44
208	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
209	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
210	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45
211	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
212	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
213	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	41
214	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	45
215	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
216	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
217	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	40
218	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	44
219	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	45
220	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	45
221	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
222	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
223	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	42
224	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	34
225	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	36
226	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	38
227	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	35
228	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3	35
229	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	34
230	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	43
231	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
232	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40
233	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	40
234	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	44
235	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	44
236	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
237	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	43
238	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	44
239	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	42
240	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	41
241	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	43
242	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	42
243	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34

244	2	5	2	3	3	3	3	3	4	3	31
245	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
247	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	34
248	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	40
249	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
250	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
251	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
252	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
253	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
254	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
255	5	1	1	3	3	2	5	5	5	5	35
256	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
257	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32
258	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
259	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	31
260	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	33
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
262	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	44
263	2	3	3	1	3	3	3	5	4	5	32
264	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
265	5	2	2	4	5	1	5	5	5	5	39
266	4	5	3	1	1	3	1	1	4	3	26
267	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
268	4	1	1	5	3	1	4	4	4	3	30
269	5	4	4	4	5	1	4	5	5	5	42
270	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	45
271	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	46
272	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
273	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
274	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	44
275	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
276	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
277	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45
278	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
279	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	42
280	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	41
281	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	45
282	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47

283	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
284	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	40
285	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	44
286	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	45
287	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	45
288	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
289	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
290	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	42
291	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	34
292	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	36
293	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	38
294	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	35
295	3	4	4	3	4	3	4	2	5	3	35
296	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	34
297	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	43
298	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
299	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40
300	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	40
301	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	44
302	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	44
303	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
304	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	43
305	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	44
306	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	42
307	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
308	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
309	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
310	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
311	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
312	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
313	5	1	1	3	3	2	5	5	5	5	35
314	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
315	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32
316	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
317	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	31
318	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	33
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
320	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	44
321	2	3	3	1	3	3	3	5	4	5	32

322	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
323	5	2	2	4	5	1	5	5	5	5	39
324	4	5	3	1	1	3	1	1	4	3	26
325	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
326	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
327	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
328	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
329	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
330	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
331	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42
332	5	3	3	3	3	2	5	5	5	5	39
333	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	36
334	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	32

Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (X2)

No	Kepuasan Pelanggan (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	5	5	3	5	5	5	28
2	2	3	5	5	5	4	24
3	5	3	3	3	5	5	24
4	5	5	4	5	5	5	29
5	3	4	5	5	4	5	26
6	5	3	2	4	4	4	22
7	5	4	4	5	5	5	28
8	5	5	4	5	4	5	28
9	2	5	5	5	2	5	24
10	3	4	5	5	4	5	26
11	5	5	4	5	5	5	29
12	4	4	5	5	4	5	27
13	5	5	5	4	5	5	29
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	4	3	5	4	26
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	5	4	5	5	28
18	3	2	3	5	5	5	23
19	4	4	4	3	3	5	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	4	4	3	4	4	24

22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	5	4	4	4	4	26
24	3	3	3	3	3	3	18
25	5	5	3	5	5	5	28
26	2	3	5	5	5	4	24
27	5	3	3	3	5	5	24
28	5	5	4	5	5	5	29
29	4	2	3	2	4	3	18
30	5	3	2	4	4	4	22
31	5	4	4	5	5	5	28
32	5	5	4	5	4	5	28
33	2	5	5	5	2	5	24
34	3	4	5	5	4	5	26
35	5	5	4	5	5	5	29
36	4	4	5	5	4	5	27
37	5	5	5	4	5	5	29
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	4	3	5	5	27
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	4	4	4	27
42	2	5	4	5	5	5	26
43	3	4	5	5	4	5	26
44	5	5	5	5	2	5	27
45	4	4	5	5	4	5	27
46	5	5	4	5	5	5	29
47	5	5	5	5	4	4	28
48	5	5	5	4	5	4	28
49	5	5	3	5	5	4	27
50	5	4	4	3	5	3	24
51	3	2	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	5	4	25
53	5	5	4	5	5	5	29
54	5	4	4	3	3	5	24
55	4	4	4	5	5	5	27
56	5	5	4	3	4	5	26
57	3	3	5	4	4	5	24
58	5	5	5	4	4	5	28
59	2	3	4	3	3	4	19
60	5	3	5	5	5	4	27

61	5	5	5	5	5	4	29
62	5	2	5	3	5	3	23
63	4	3	4	5	5	5	26
64	5	4	5	5	5	4	28
65	3	5	5	4	3	5	25
66	5	5	5	5	5	5	34
67	2	4	4	3	4	4	21
68	5	5	5	5	4	4	28
69	5	4	4	3	4	3	23
70	1	5	4	4	3	5	22
71	5	4	5	4	5	5	28
72	3	2	3	5	5	5	23
73	4	4	4	3	3	5	23
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	4	4	3	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	4	4	4	4	26
78	5	3	2	4	4	4	22
79	5	4	4	5	5	5	28
80	5	5	4	5	4	5	28
81	2	5	5	5	2	5	24
82	3	4	5	5	4	5	26
83	5	5	4	5	5	5	29
84	4	4	5	5	4	5	27
85	5	5	5	4	5	5	29
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	4	3	5	4	26
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	4	5	4	5	5	28
90	3	2	3	5	5	5	23
91	4	4	4	3	3	5	23
92	5	5	5	5	5	5	30
93	5	4	4	3	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	5	5	4	4	4	4	26
96	3	3	3	3	3	3	18
97	5	5	3	5	5	5	28
98	2	3	5	5	5	4	24
99	5	3	3	3	5	5	24

100	5	5	4	5	5	5	29
101	5	5	5	4	4	4	27
102	5	3	2	4	4	4	22
103	5	4	4	5	5	5	28
104	5	5	4	5	4	5	28
105	2	5	5	5	2	5	24
106	3	4	5	5	4	5	26
107	5	5	4	5	5	5	29
108	4	4	5	5	4	5	27
109	5	5	5	4	5	5	29
110	5	5	5	5	5	5	30
111	5	5	4	3	5	5	27
112	5	5	5	5	5	5	30
113	5	5	5	4	4	4	27
114	2	5	4	5	5	5	26
115	5	5	4	5	5	5	29
116	5	5	5	5	5	4	29
117	5	4	3	5	5	5	27
118	5	5	5	5	5	5	30
119	5	5	4	4	4	5	27
120	5	4	5	5	5	5	29
121	4	5	5	4	5	5	28
122	5	5	5	2	5	5	27
123	4	5	5	4	5	4	27
124	5	4	5	5	5	5	29
125	5	5	5	4	4	5	28
126	5	5	4	5	4	4	27
127	5	3	5	5	4	5	27
128	4	4	3	5	3	5	24
129	2	5	5	5	5	5	27
130	4	4	4	5	4	5	26
131	5	4	5	5	5	4	28
132	4	4	3	3	5	4	23
133	4	4	5	5	5	4	27
134	5	4	3	4	5	3	24
135	3	5	4	4	5	5	26
136	5	5	4	4	5	3	26
137	3	4	3	3	4	5	22
138	3	5	5	5	4	5	27

139	5	5	5	5	4	2	26
140	2	5	3	5	3	4	22
141	3	4	5	5	5	5	27
142	4	5	5	5	4	4	27
143	5	5	4	3	5	4	26
144	5	5	5	5	5	4	33
145	4	4	3	4	4	3	22
146	5	5	5	4	4	5	28
147	4	4	3	4	3	3	21
148	5	4	4	3	5	4	25
149	4	5	4	5	5	5	28
150	2	3	5	5	5	5	25
151	4	4	3	3	5	5	24
152	5	5	5	5	5	5	30
153	4	4	3	4	4	4	23
154	4	4	4	4	4	4	24
155	5	4	4	4	4	4	25
156	3	2	4	4	4	4	21
157	4	4	5	5	5	5	28
158	5	4	5	4	5	5	28
159	5	5	5	2	5	5	27
160	4	5	5	4	5	5	28
161	5	4	5	5	5	5	29
162	4	5	5	4	5	4	27
163	5	5	4	5	5	5	29
164	5	5	5	5	5	5	30
165	5	4	3	5	4	4	25
166	5	5	5	5	5	5	30
167	4	5	4	5	5	5	28
168	2	3	5	5	5	5	25
169	4	4	3	3	5	5	24
170	5	5	5	5	5	4	29
171	4	4	3	4	4	4	23
172	4	4	4	4	4	4	24
173	5	4	4	4	4	3	24
174	3	3	3	3	3	5	20
175	5	3	5	5	5	3	26
176	3	5	5	5	4	5	27
177	3	3	3	5	5	5	24

178	5	4	5	5	5	2	26
179	2	4	5	5	4	5	25
180	3	2	4	4	4	5	22
181	4	4	5	5	5	5	28
182	5	4	5	4	5	5	28
183	5	5	5	2	5	5	27
184	4	5	5	4	5	5	28
185	5	4	5	5	5	4	28
186	4	5	5	4	5	5	28
187	5	5	4	5	5	5	29
188	5	5	5	5	5	4	29
189	5	4	3	5	5	5	27
190	5	5	5	5	5	5	30
191	5	5	4	4	4	5	27
192	5	4	5	5	5	5	29
193	4	5	5	4	5	5	28
194	5	5	5	2	5	5	27
195	4	5	5	4	5	4	27
196	5	4	5	5	5	5	29
197	5	5	5	4	4	5	28
198	5	5	4	5	4	4	27
199	5	3	5	5	4	5	27
200	5	5	4	4	5	5	28
201	5	5	5	5	5	5	30
202	3	4	4	5	5	5	26
203	5	4	3	5	4	2	23
204	5	5	4	4	4	4	26
205	5	5	5	5	5	4	29
206	5	4	5	5	5	4	28
207	5	5	5	5	5	4	29
208	4	5	5	4	5	4	27
209	4	5	4	5	4	3	25
210	5	4	3	3	3	5	23
211	3	5	5	4	3	3	23
212	2	5	3	3	3	3	19
213	4	4	4	3	3	3	21
214	3	5	2	3	3	3	19
215	4	3	3	3	4	3	20
216	3	3	3	3	3	3	18

217	5	4	3	5	5	3	25
218	2	3	3	1	3	3	15
219	3	5	5	4	4	3	24
220	5	2	2	4	5	1	19
221	4	5	3	1	1	3	17
222	4	5	4	3	4	4	24
223	4	1	1	5	3	1	15
224	5	4	4	4	5	1	23
225	5	5	5	5	5	2	27
226	3	5	4	5	5	5	27
227	5	5	5	5	4	5	29
228	5	4	4	4	4	5	26
229	5	4	3	5	5	2	24
230	5	5	4	5	5	4	28
231	5	5	5	5	5	4	29
232	4	4	5	4	5	4	26
233	4	5	5	3	4	4	25
234	5	5	5	5	3	4	27
235	3	4	4	4	5	2	22
236	2	5	5	5	5	5	27
237	4	5	4	5	5	5	28
238	3	5	5	5	4	5	27
239	4	4	4	4	4	2	22
240	3	4	3	5	5	4	24
241	5	5	4	5	5	4	28
242	2	5	5	5	5	4	26
243	3	4	5	4	5	4	25
244	5	5	5	5	4	4	28
245	4	5	5	3	3	3	23
246	3	5	4	4	3	2	21
247	4	5	4	3	3	3	22
248	5	5	5	3	3	3	24
249	5	5	3	3	3	3	22
250	3	4	4	3	4	3	21
251	5	5	2	3	3	3	21
252	5	3	3	5	5	3	24
253	5	3	3	5	3	3	22
254	5	4	3	5	4	3	24
255	5	3	3	4	5	3	23

256	4	5	5	3	5	5	27
257	5	2	4	5	5	5	26
258	4	5	4	4	5	5	27
259	4	5	5	5	5	2	26
260	5	4	3	5	4	4	25
261	4	5	4	5	3	4	25
262	5	4	3	4	3	4	23
263	4	5	5	5	4	3	26
264	5	5	3	3	3	3	22
265	3	4	4	4	3	3	21
266	2	5	2	3	3	3	18
267	4	3	3	3	3	3	19
268	3	3	3	3	3	3	18
269	4	4	3	3	4	3	21
270	5	4	3	5	4	2	23
271	5	5	4	4	4	4	26
272	5	5	5	5	5	4	29
273	5	4	5	5	5	4	28
274	5	5	5	5	5	4	29
275	4	5	5	4	5	4	27
276	4	5	4	5	4	3	25
277	5	1	1	3	3	2	15
278	3	5	5	4	3	3	23
279	2	5	3	3	3	3	19
280	4	4	4	3	3	3	21
281	3	5	2	3	3	3	19
282	4	3	3	3	4	3	20
283	3	3	3	3	3	3	18
284	5	4	3	5	5	3	25
285	2	3	3	1	3	3	15
286	3	5	5	4	4	3	24
287	5	2	2	4	5	4	22
288	5	5	5	5	4	4	28
289	4	5	5	3	3	3	23
290	3	5	4	4	3	2	21
291	4	5	4	3	3	3	22
292	5	5	5	3	3	3	24
293	5	5	3	3	3	3	22
294	3	4	4	3	4	3	21

295	5	5	2	3	3	3	21
296	5	3	3	5	5	3	24
297	5	3	3	5	3	3	22
298	5	4	3	5	4	3	24
299	5	3	3	4	5	3	23
300	4	5	5	3	5	5	27
301	5	2	4	5	5	5	26
302	4	5	4	4	5	5	27
303	4	5	5	5	5	2	26
304	5	4	3	5	4	4	25
305	4	5	4	5	3	4	25
306	5	5	4	4	4	4	26
307	5	5	5	5	5	4	29
308	5	4	5	5	5	4	28
309	5	5	5	5	5	4	29
310	4	5	5	4	5	4	27
311	4	5	4	5	4	3	25
312	5	1	1	3	3	2	15
313	3	5	5	4	3	3	23
314	2	5	3	3	3	3	19
315	4	4	4	3	3	3	21
316	3	5	2	3	3	3	19
317	4	3	3	3	4	3	20
318	3	3	3	3	3	3	18
319	5	4	3	5	5	3	25
320	2	3	3	1	3	3	15
321	3	5	5	4	4	3	24
322	5	2	2	4	5	1	19
323	4	5	3	5	4	3	24
324	4	5	4	3	4	4	24
325	5	5	4	4	4	4	26
326	5	5	5	5	5	4	29
327	5	4	5	5	5	4	28
328	5	5	5	5	5	4	29
329	4	5	5	4	5	4	27
330	4	5	4	5	4	3	25
331	5	4	4	3	3	2	21
332	3	5	5	4	3	3	23
333	2	5	3	3	3	3	19
334	5	4	5	5	5	4	28

DOKUMENTASI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Ririt Khoirun Nishawati merupakan anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Gunawan dan Ibu Resmi Sugianti. Peneliti dilahirkan di Way Kanan pada tanggal 08 Desember 2002.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti meliputi SD 01 Tanjung Serupa 2009 dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke MTs Negeri 02 Way Kanan 2015 dan lulus pada tahun 2018, selanjutnya Sekolah Menengah Atas di MA Darul A'mal 2018 dan lulus pada tahun 2021.

Tahun 2021 peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro mengambil Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) melalui jalur SPAN-PTKIN dimulai pada semester 1 (satu) Tahun Ajaran (TA) 2021-2022 dan menyelesaikan pendidikan tersebut dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada semester genap Tahun Ajaran (TA) 2024/2025.