

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN KUALITAS
PRODUK DALAM PEMBELIAN BIBIT PORANG DI CV R
BAGAS MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M.) Pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri



Oleh :

USNUL YASIN
NPM : 18.1.02.02.0017

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh :

USNUL YASIN
NPM : 18.1.02.02.0017

Judul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS
PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK DALAM PEMBELIAN
BIBIT PORANG DI CV R BAGAS MADIUN**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI
Kediri

Tanggal: 07 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M
NIDN. 073008801

Dosen Pembimbing II



Poniran Yudho Jeksono, M.M
NIDN. 0704047396

Skripsi Oleh :

USNUL YASIN
NPM : 18.102.02.0017

Judul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS
PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK DALAM PEMBELIAN
BIBIT PORANG DI CV R BAGAS MADIUN**

Telah dipertahankan di depan panitia ujian/sidang skripsi
Program studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri

Pada tanggal 21 Juli 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Panitia Penguji

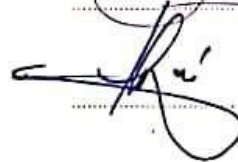
1. Ketua : Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M.



2. Penguji I : Dr. Sri Aliami, M.M.



3. Penguji II : Poniran Yudho Leksono, M.M.



Mengotahui Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

iii



Digindai dengan CamScanner

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Usnul Yasin
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat/tgl.lahir : Bojonegoro / 04 Januari 2001
NPM : 18.1.02.02.0017
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesurjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 21 Juli 2022
Yang menyatakan


USNUL YASIN
NPM:18.1.02.02.0017

iv



Dipindai dengan CamScanner

MOTTO:

Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya.

(Imam Asy-Syafi')

KUPERSEMBAHKAN:

1. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
2. Skripsi ini saya persembahkan untuk semua keluarga saya yang telah membantu dan mendoakan saya. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
3. Yang terakhir skripsi ini saya persembahkan untuk teman dan sahabat saya yang selalu membantu dalam pengerjaan karya ini.

Abstrak

Usnul Yasin: Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Dalam Pembelian Bibit Porang Di CV R Bagas Madiun, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kualitas Produk

Penelitian ini dilatar belakangi pada CV R Bagas Madiun yaitu salah satu perusahaan di wilayah kecamatan saradan yang bergerak dalam pembibitan porang. Terdapat masalah pada perusahaan yaitu dengan adanya kualitas pelayanan, lokasi serta kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan yang dinilai masih kurang untuk menciptakan kepuasan konsumen. Agar perusahaan CV R Bagas Madiun dapat meningkatkan kepuasan konsumennya maka pihak pemilik perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen CV R Bagas Madiun baik secara parsial maupun simultan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 40 konsumen dianalisis menggunakan metode uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan software SPSS 16.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berepengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen CV R Bagas Madiun.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Dalam Pembelian Bibit Porang Di CV R Bagas Madiun”** ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Si., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bambang Agus Sumantri Sumantri, IP., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Poniran Yudho Leksono, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 21 Juli 2022

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Konsumen	12
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Lokasi	16
4. Kualitas produk	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir	24
D. Kerangka Konseptual	27
E. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian	30
1. Identifikasi Variabel	30

2. Definisi Operasional Variabel	31
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	33
1. Pendekatan penelitian	33
2. Teknik penelitian	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian	34
1. Tempat penelitian	34
2. Waktu penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	50
B. Deskripsi Data Variabel	51
1. Deskripsi data variabel kualitas pelayanan.....	52
2. Deskripsi data variabel lokasi.....	52
3. Deskripsi data variabel kualitas produk	53
4. Deskripsi data variabel kepuasan konsumen	53
C. Analisis Data	54
D. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	23
3.1 Skala Likert	37
3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	37
3.3 Hasil Uji Validitas	40
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	51
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.3 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.4 Deskripsi Data Variabel Lokasi	52
4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk	53
4.6 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	56
4.8 Hasil Uji Autokorelasi	57
4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.10 Hasil Uji Determinasi	61
4.11 Hasil Uji Parsial (t).....	62
4.12 Hasil Uji Simultan (F).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Kerangka Konseptual	27
4.1 Hasil Normalitas.....	55
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 Instrumen Penelitian	73
2 Kuesioner Penelitian	75
3 Tabulasi Data Hasil Penelitian	80
4 Hasil Olah Data/Output SPSS	85
5 Surat Izin Penelitian	93
6 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian	94
7 Berita Acara Bimbingan	95
8 Gambar Penelitian	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tanaman Porang merupakan tanaman yang hidup di hutan tropis. Tanaman yang bisa juga ditanam di dataran rendah tersebut mudah hidup diantara tegakan pohon di hutan seperti pohon jati dan pohon sono. Tanaman tersebut kini mempunyai prospek yang menjanjikan karena memiliki nilai ekonomi yang bisa di budidayakan. Seperti yang dikutip Jatim Antara News (2021), Porang diekspor dalam bentuk olahan *chips* (irisian tipis) kering, yang harganya sekitar Rp55.000 per kilogram. Selain itu juga dalam bentuk tepung porang yang nilai jualnya bisa mencapai Rp150.000 per kilogram. Jadi artinya jika pengolahan porang semakin baik maka juga akan berpengaruh dengan pendapatan yang lebih tinggi. Selain itu, budidaya porang dapat dikatakan cukup menjanjikan. Dari tahun 2016 hingga 2021, budidaya tanaman porang di kabupaten madiun terus mengalami peningkatan, Sesuai data, pada 2016 di Kabupaten Madiun hanya terdapat 1.484 hektare lahan porang. Setahun kemudian bertambah menjadi 1.536 hektare dan pada 2018 mencapai 1.568 hektare. Pada 2019 luas lahan porang mengalami lonjakan drastis menjadi 3.465 hektare. Kemudian, tahun 2020 bertambah menjadi seluas 5.263 hektare. Jadi bisa di pastikan perkembangan tanaman porang di Indonesia khususnya wilayah jawa timur setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Budidaya porang yang sangat berpotensi bagi masyarakat kabupaten Madiun sebagai sumber penghasilan mengakibatkan banyak masyarakat yang berlomba untuk budidaya porang. Banyaknya pilihan pengusaha bibit tanaman porang di daerah Madiun akan memudahkan konsumen untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lainnya yang menurutnya lebih baik. Dari berbagai macam persaingan yang ada

pemilik usaha harus mampu memuaskan konsumen dari setiap hal yang ada dalam produknya termasuk kualitas produk, kualitas pelayanan serta lokasi yang dipilih sehingga dapat memicu timbulnya kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan hasil produk yang diterima dengan yang diharapkan. Konsumen akan merasa senang apabila harapan mereka terpenuhi dan para konsumen akan merasa puas apabila harapan mereka melampaui keinginannya. Perihal ini sama seperti teori (Kotler & Keller, 2012), kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Tjiptono, 2014), Faktor yang berpengaruh pada kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan. Seperti hasil penelitian dari Bambang & Evira, (2020), bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Bu Eko Kediri. Maka dari itu jika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan CV R Bagas Madiun itu baik maka dimungkinkan akan memberikan kepuasan konsumen yang baik pula. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas layanan, harga, dan lokasi masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Bailia, (2014), Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Lamongan di Manado. Jika lokasi perusahaan CV R Bagas Madiun dapat dijangkau dan diakses dengan mudah maka dapat dimungkinkan bisa menciptakan kepuasan konsumen yang baik.

Kualitas pelayanan, (Tjiptono, 2014), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan konsumen. Selain itu, (Irawan, 2014), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jadi dapat diartikan pada dasarnya kualitas pelayanan berfokus pada terpenuhinya kebutuhan para pelanggan yang dapat dirasakan oleh pelanggan itu sendiri serta dapat membandingkan kenyataan dengan yang diharapkan para pelanggan pada pelayanan yang didapat dari tempat membeli. Penelitian yang dilakukan Oleh Sulastri, (2019), Membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan CV R Bagas madiun tersebut dilakukan dengan cukup baik seperti ramah kepada setiap konsumen dan menyediakan tempat parkir yang luas diharapkan bisa menciptakan kepuasan pada para konsumen.

Hal lain yang harus diperhatikan adalah tempat atau lokasi yang dipakai untuk menyampaikan produk. Dalam usaha bisnis yang dibuka, diharapkan memiliki lokasi yang strategis agar nantinya menjadi pendukung tumbuhnya usaha bisnis tersebut Menurut Lupiyoadi, (2013) Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Sedangkan menurut (Kotler & Armstrong, 2012) lokasi sebagai kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi sasaran, lokasi merupakan saluran distribusi yaitu serangkaian organisasi yang saling tergantung dan terlihat dalam proses untuk menjadikan produk/jasa. Pada penelitian yang dilakukan oleh Firdiyansyah, (2017), Menunjukkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. oleh sebab itu lokasi yang diberikan oleh perusahaan CV R Bagas madiun tedapatkan lokasi yang strategis karena berada pada pertigaan jalan raya dan memberikan lokasi parkir kendaraan rodan

dua maupun roda empat yang luas diharapkan bisa menciptakan kepuasan kepada para konsumen.

Bukan hanya lokasi yang harus diperhatikan oleh pemilik usaha, namun kualitas produk juga ikut mengambil bagian dalam kepuasan konsumen karena sering kali konsumen menjadikan kualitas produk sebagai acuan rasa puas, sehingga jika ingin menciptakan kepuasan konsumen maka diharapkan pemilik usaha menjual produk dengan kualitas baik dan sesuai dengan minat beli konsumen. Menurut (Kotler & Keller, 2012), Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut (Wijaya, 2018), kualitas produk didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu bentuk barang atau jasa yang diukur dalam ketinggian standar mutu keandalan, keistimewaan tambahan, kadar, rasa, serta fungsi kinerja dari produk tersebut yang dapat memenuhi ekspansi pelanggan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Saputra, (2018), Menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. maka dari itu CV R Bagas madiun juga memberikan kualitas produknya yang baik dan berkualitas seperti menyimpan tempat produknya ditempat yang sesuai untuk kualitas produknya dengan tujuan agar produknya tetap terjaga kualitasnya, hal tersebut dilakukan karena dengan memberikan kualitas produk yang baik dapat juga memungkinkan untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut hasil wawancara peneliti kepada salah satu konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun terdapat masalah terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan kepada konsumen yaitu pelayanan yang lambat atau proses pembelian yang memakan waktu selain itu, pelayanan yang diberikan juga kurang ramah dalam berinteraksi kepada konsumen yang belum dikenal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun terdapat masalah pada lokasi usaha pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun yaitu banyak para konsumen pembelian bibit porang yang mengeluh karena akses jalan menuju lokasi usaha tersebut banyak yang bergelombang sehingga membuat konsumen takut jika membeli bibit dengan jumlah yang banyak, selain itu banyak juga konsumen yang mau membeli dengan sistem COD (*Cash on Delivery*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun terdapat masalah dalam pemberian kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan, yaitu produk bibit yang diberikan masih banyak yang kering, busuk dan tidak bisa tumbuh saat waktu tanam, sedangkan yang diharapkan konsumen tidak hanya produk yang bagus tetapi produk yang berkualitas dan siap tumbuh saat waktu tanam.

Jatim Antara News (2021), Madiun merupakan kota penghasil porang terbesar saat ini dengan memiliki kualitas unggul skala nasional. Tanaman porang asal madiun menjadi yang pertama yang diakui pemerintah serta dinyatakan layak untuk pembibitan. Tanaman yang sedang di gandrungi oleh para petani karena potensi ekonominya yang menjajikan ini telah bersertifikat dengan nama porang varietas Madiun 1, dan penetapan oleh kementerian pertanian tersebut telah melalui proses yang Panjang dan mendapatkan surat keputusan pada bulan juli 2020. CV R Bagas adalah salah satu perusahaan pembudidayaan tanaman porang yang melayani dalam bidang pembibitan porang, pembelian porang basah maupun kering dan menjadi salah

satu perusahaan yang menampung banyaknya tanaman porang di wilayah Desa Klangon Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun dan merupakan CV yang terbesar di wilayah desa klangon dengan hasil tampung mencapai 10 sampai 20 ton porang basah maupun kering sedangkan CV lainnya hanya menampung paling banyak 500 kg per harinya. Peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian di CV R Bagas Madiun karena merasa bahwa perusahaan CV R Bagas Madiun untuk saat ini perlu sekali memperbaiki dalam hal pemberian kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk yang diberikan oleh para konsumen sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. oleh karena itu peneliti ingin membuktikan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kualitas Produk Dalam Pembelian Bibit Porang Di CV R Bagas Madiun”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat identifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dengan maksimal seperti melayani dengan waktu yang cukup lama dikarenakan prosesnya yang lama dalam bertransaksi pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.
2. Lokasi yang kurang strategis karena akses jalan dalam menuju CV R Bagas Madiun banyak yang rusak dan bergelombang.
3. Kualitas produk yang diberikan oleh CV R Bagas Madiun tidak bisa bertahan lama dan mudah busuk karena bibit yang diperjualbelikan memiliki batas waktu tertentu.

C. Batasan Masalah

Untuk memperjelas pokok bahasan pada masalah dan untuk menghindari terjadinya penyimpangan terhadap pembahasan masalah, maka pembahasan ini dibatasi pada masalah yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, (2018), Membuktikan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Lokasi dengan kepuasan pembelian di CV R Bagas Madiun?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk dengan kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun?
4. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk secara simultan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.

2. Pengaruh Lokasi yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.
3. Pengaruh Kualitas Produk yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk secara simultan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV. R Bagas Madiun.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri, khususnya pemahaman tentang analisis kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Universitas Nusantara PGRI Kediri penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, menambah ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan CV R Bagas Madiun referensi dan pertimbangan dalam menyusun penelitian-penelitian manajemen pemasaran.
 - b. Bagi CV R Bagas Madiun bisa menjadi informasi dan evaluasi untuk kedepannya agar lebih baik lagi, terutama dalam kepuasan konsumen.
 - c. Bagi para mahasiswa, merupakan hasil pemikiran yang dapat dipakai sebagai tambahan referensi dalam penelitiannya.

- d. Bagi peneliti, merupakan bahan informasi guna meningkatkan dan menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam studinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia. (2015). Marketing mix. *Digital Marketing and E-Commerce Study Guide*, 40.
- Amrullah, & Agustin. (2016). pengaruh kualitas produk harga dan citra merk terhadap keputusan pembelian honda beat. *Jurnal Ilmu Dan Riset Pemasaran*.
- Andres. (2016). Analisis Produk. *Harga... 164 Jurnal EMBA*, 4(2), 164–176.
- Bailia. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1768–1780.
- Bambang, & Evira. (2020). Kepuasan pelanggan berkaitan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada restoran bu eko kediri. *Bambang Evira*.
- Baum. (2012). *kendali mutu terpadu*. jakarta: jakarta erlangga.
- Daryanto. (2014). *konsumen dan pelayanan prima*. yogyakarta: gava media.
- Fandy, & Tjiptono. (2014). *strategi pemasaran*. yogyakarta: bandung alfabeta.
- Firdiyansyah. (2017). 231639-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Harga-Dan-Lo-D287B40D. *Jurnal Elektronik*, 1–9.
- Ghozali. (2018a). *aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. semarang: badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali. (2018b). *aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. semarang: universitas diponegoro.
- Irawan. (2014). *indonesia customer satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Konsumen Pelanggan Merk Pemenang ISCA*. jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Kotler. (2012). *manajemen pemasaran*. jakarta: jakarta erlangga.
- Kotler, & Armstrong. (2012). *prinsip-prinsip pemasaran*. jakarta: jakarta erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *manajemen pemasaran* (Erlangga, ed.). jakarta: jakarta erlangga.
- Lupiyoadi. (2013a). *manajemen pemasaran jasa*. jakarta: jakarta salemba.
- Lupiyoadi. (2013b). *manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. jakarta: salemba empat.
- Oktaviana. (2020). *TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada Penjualan Pupuk Urea UD . Anugrah Mitra Toko Penjualan Pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang)*.
- Saladin. (2012). *manajemen pemasaran analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian*. bandung: linda karya.
- Sangadji, & sopiah. (2013). *perilaku konsumen*. c.v andi offset.
- Saputra, A. (2018). Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional Di Kecamatan Medan Johor). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(1), 10–19.

- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan r&d*. bandung: bandung alfabet.
- Sugiyono. (2017). *statistika untuk penelitian*. bandung: bandung alfabet.
- Sulastri. (2019). *pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*.
- Sunyoto. (2012). *dasar dasar manajemen*. yogyakarta: yogyakarta CAPS.
- Sunyoto. (2014). *dasar-dasar manajemen pemasaran*. yogyakarta: andi.
- Wijaya. (2018). *manajemen kualitas jasa*. indeks.