

## ABSTRAK

**(AGIL PRAHARA / 1900861201290 / 2025 / PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SEDERHANA SIPIN DI KOTA JAMBI / DOSEN PEMBIMBING I Dr. OSRITA HAPSARA, SE, MM / DOSEN PEMBIMBING II RIKO MAPPADECENG, SE, MM.)**

Kualitas pelayanan dan lokasi memiliki peran yang sangat penting terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, lokasi, serta kepuasan konsumen di Rumah Makan Sederhana Sipin Jambi, dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun parsial.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan jumlah populasi penelitian yaitu seluruh konsumen Rumah Makan Sederhana Sipin Jambi pada tahun 2024 sebanyak 59.652 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dengan model regresi linier berganda, dengan persamaan:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ .

Model regresi linier berganda menghasilkan persamaan:  $Y = 0,489 + 0,309X_1 + 0,412X_2 + e$ . Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah 0,309, sedangkan koefisien regresi untuk variabel Lokasi ( $X_2$ ) adalah 0,412.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,518, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) sebesar 51,8%, sedangkan sisanya 48,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan sebagainya.

Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Secara parsial, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

**(AGIL PRAHARA / 1900861201290 / 2025 / THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION AT SIPIN SIMPLE RESTAURANT IN JAMBI CITY / LECTURER I Dr. OSRITA HAPSARA, SE, MM / LECTURER II RIKO MAPPADECENG, SE, MM.)**

Service quality and location play a very important role in consumer satisfaction. Therefore, the purpose of this study is to describe the quality of service, location and consumer satisfaction at Sderhana Sipin Jambi Restaurant and to analyze the effect of describing service quality and location on consumer satisfaction at Sderhana Sipin Jambi Restaurant simultaneously and partially.

The research method in this study is descriptive and quantitative. The distribution of questionnaires with the number of samples in this study were all consumers of Rumah Makan Sderhana Sipin Jambi in 2024 as many as 59,652 people, Using the slovin formula, the number of samples was 100 people. Data analysis using SPSS Ver 23 and using a multiple linear regression model with the calculation results  $Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$ .

Multiple linear regression model with the results  $Y = 0.489 + 0.309X_1 + 0.412X_2 + e$ . The regression coefficient of Service Quality ( $X_1$ ) is 0.309 and the regression coefficient of Location ( $X_2$ ) is 0.412,

The coefficient of determination = R square ( $R^2$ ) of 0.518, this figure states that the variables of Service Quality ( $X_1$ ) and Location ( $X_2$ ) are able to explain the variable of Consumer Satisfaction ( $Y$ ) by 51.8% and the remaining 48.2% is explained by other factors not included in this research model such as, Product Quality, Price, Promotion, etc.

Service Quality ( $X_1$ ) and Location ( $X_2$ ) simultaneously have a significant effect on the variable of Consumer Satisfaction ( $Y$ ). Service Quality ( $X_1$ ) and Location ( $X_2$ ) partially have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction ( $Y$ ).

**Keywords: Service Quality, Location, Consumer Satisfaction**