

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KAFE KOPI SABA DESA HUTARIMBARU KECAMATAN
PANYABUNGAN SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh

Delima Khairani

NIM : 20080009

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2024/2025**

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KAFE KOPI SABA DESA HUTARIMBARU KECAMATAN
PANYABUNGAN SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh:

Delima khairani
NIM: 20080009

Pembimbing I

Edi Marjan Nasution , M.E
NIP. 198408072019031004

Pembimbing II

Drs. Hamonangan M.Si
NIP. 196507282003121001

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGRI
MANDAILING NATAL
T.A 2024/2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Delima Khairani
Nim : 20080009
Semester / T.A : IX (Sembilan) / 2024
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tempat / Tgl Lahir : Kayu Laut, 28 Maret 2002
Alamat : Kayu Lauut

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

“Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan” adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang di ambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Oktober 2024
Hormat Saya



Delima Khairani
NIM. 20080009

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Delima Khairani, NIM. 20080009 dengan judul **"Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan diatas telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Panyabungan, Oktober 2024

Pembimbing I



Edi Marian Nasution, M.E
NIP. 198408072019031004

Pembimbing II



Drs. Hamonangan M.Si
NIP. 196507282003121001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan” a.n Delima Khairani, NIM. 20080009, Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 22 Agustus 2024.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Jureid, M.E.I NIP. 198806242019031010	Ketua Sidang/Penguji I		24/10/2024
2	Nurintan Siregar, M.E NIP. 198610212019032008	Sekretaris Sidang/Penguji II		24/10/2024
3	Edi Marjan Nasution, M.E NIP. 198408072019031004	Penguji III		28/10/2024
4	Drs. Hamonangan, M.Si NIP. 196507282003121001	Penguji IV		28/10-2024

Mandailing Natal, Oktober 2024

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19780319198003121002

MOTTO

“Jadikanlah setiap hinaan, masalah, diremehkan atas keraguan manusia terhadap diri sendiri menjadi motivasi untuk melangkah mencapai tujuan dan jangan pernah balas dendam terhadap mereka yang menghinamu, tetap berbuat baik, sabar kepada mereka dan kuncinya selalu libatkan allah dalam setiap langkahmu karena allah tau apa yang kamu rasakan”

“ allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupanny. dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya” (QS. Al- Baqarah : 286)

“ Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu” (Kim Taehyung)

ABSTRAK

Delima Khairani (NIM: 20080009). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Kafe Kopi Saba Panyabungan Selatan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kafe Kopi Saba Panyabungan Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden dengan memakai rumus Hair. Teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis yaitu uji parsial (t), uji simultan (f) dan uji koefisien determinasi. Alat pengolahan data dalam penelitian menggunakan Software SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji parsial (t) pada variabel lokasi (x1) dengan nilai signifikan $0,876 > 0,05$, sehingga H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen. Kemudian pada variabel fasilitas dengan nilai signifikan $0,065 > 0,05$, namun mendekati 0,05. Ini berarti fasilitas hampir signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen, meskipun belum secara signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, artinya fasilitas memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada lokasi tetapi tidak cukup signifikan. Hasil uji simultan (f) pada variabel pelayanan dan fasilitas dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga H_{o3} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya lokasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Panyabungan Selatan.

Kata Kunci : Lokasi, Fasilitas, Kepuasan konsumen,

ABSTRACT

Delima Khairani (NIM: 200800009). The Influence of Location and Facilities on Consumer Satisfaction of Saba Coffee Cafe, Hutarimbaru Village, South Panyabungan District. This study aims to determine the influence of location and facilities on consumer satisfaction. This research was conducted at Saba Coffee Cafe, South Panyabungan. This research is a quantitative study. The population in this study were consumers of Saba Coffee Cafe, South Panyabungan with a sample size of 120 respondents using the formula using Rambut. Data analysis techniques using validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing, namely partial test (t), simultaneous test (f) and coefficient of determination test. Data processing tools in the study used SPSS 21 Software. The results showed that the results of the partial test (t) on the location variable (x_1) with a significant value of $0.876 > 0.05$, so H_01 was accepted and H_{a1} was rejected, meaning that there was no significant influence between location and consumer satisfaction. Then on the facility variable with a significant value of $0.065 > 0.05$, but approaching 0.05. This means that facilities almost significantly affect consumer satisfaction, although not yet significant at the 95% confidence level, meaning that facilities have a greater influence than location but not significant enough. The results of the simultaneous test (f) on the service and facility variables with a significant value of $0.000 < 0.05$, so H_03 is rejected and H_{a3} is accepted, meaning that location and facilities together have a significant effect on consumer satisfaction at the Saba Coffee Cafe, Hutarimbaru Village, South Panyabungan.

Keywords: Location, Facilities, Consumer satisfaction,

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas segala limpah rahmat dan kasih sayang-nya kepada kita semua, serta tak lupa pula sholawat besertakan salam kita curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang mana beliau lah membawa kita dari zaman kebodohan kepada zaman yang penuh penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kita rasakan saat ini. Hingga dari pada itu penulis bisa melakukan penelitian dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan”**. Dalam penulisan skripsi ini disadari begitu banyak pertolongan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Sebab tanpa adanya pertolongan tersebut tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat sesuai dengan waktunya. Oleh karena itu, penulis pun menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
2. Bapak Faisal Affandi, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Syariah
4. Bapak Edi Marjan Nasution, M.E selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Bapak Drs. Hamonangan, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi bagi peneliti dalam tahap penyusunan skripsi ini peneliti ucapkan terimakasih.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan dan serta seluruh Akademik STAIN Mandailing Natal yang telah membantu peneliti dalam memenuhi kelengkapan skripsi ini.

6. Bapak Al Munir Rahman selaku pemilik dari Kafe Kopi Saba yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Abdul Halim dan Ibunda tercinta Khoiriah yang sangat berperan penting dalam proses penyelesaian studi saya, yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat tiada henti. Dan teruntuk kepada kakaku Nur Halijah, Khoirunnisa terimakasih telah memberikan dukungan dan doa kepada saya, dan juga kepada adik-adikku Lisda Hamisah, Sabda Habibi, Siti Marwah telah memberikan dukungan kepada saya sehingga peneliti bisa sampai tahap sekarang.
8. Teruntuk Sahabatku, Nurhidayah, Handayani, Silvi Khoiriyah, Siti Khairani, Yusrani keluarga baru diperkuliahan yang tanpa ikatan darah namun rasanya melebihi keluarga sendiri. Saya berharap kita semua nantinya menjadi orang sukses dengan jalan kita masing-masing. Dan teman-teman Ekonomi Syariah A angkatan 2020 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti dapat menyampaikan rasa terimakasih dan berharap dalam skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Panyabungan, Oktober 2024

Peneliti,



Delima Khairani
Nim 20080009

DAFTAR ISI

SAMPUL

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

MOTTO

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah..... 8

D. Rumusan Masalah 8

E. Tujuan 8

F. Manfaat Penelitian 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Lokasi..... 9

1. Pengertian lokasi 9

2. Faktor Penentuan Tipe lokasi..... 9

3. Memilih tempat atau lokasi fisik menurut perspektif syariah..... 12

4. Indikator Lokasi 14

B. Fasilitas 14

1. Pengertian fasilitas 14

2. Indikator Fasilitas..... 16

C. Kepuasan konsumen..... 16

1. Pengertian kepuasan konsumen 16

2. Indikator kepuasan konsumen..... 20

3. Atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen 22

D. Penelitian terdahulu.....	23
E. Kerangka berpikir.....	25
F. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian.....	28
B. Lokasi penelitian.....	28
C. Populasi dan sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Defenisi Operasional Variabel.....	29
E. Sumber data.....	30
F. Teknik pengumpulan data.....	31
G. Teknik Analisis data.....	32
H. Pengujian model.....	33
1. Uji Instruen Penelitian.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Realibilitas.....	33
2. Uji Pra Penelitian (Asumsi Klasik).....	34
a. Uji Normalitas.....	34
b. Uji Heterokedasitas.....	34
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	35
4. Uji Hipotesis.....	35
a. Uji T.....	36
b. Uji F.....	36
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Karakteristik Responden.....	39
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	40

C. Teknik Analisis Data.....	41
D. Uji Asumsi Klasik.....	44
E. Interpretasi Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Kafe kopi Saba.....	5
Tabel 3.1 Defenisi Operasional variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Skor Penilaian	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Lokasi (X1)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (t)	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (F).....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	25
Gambar 4.1 Plot	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian
2. Hasil Pengisian Kuisisioner
3. Karakteristik Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Realibilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Uji Regresi Linier Berganda
8. Uji Hipotesis
9. R Tabel
10. F Tabel
11. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini terlihat sejalan dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis, dimana semakin banyak pelaku bisnis membuka dan mengembangkan bisnis mereka. Perkembangan yang ketat menuntut para pelaku bisnis untuk dapat menentukan strategi yang tepat dalam berkompetisi, yaitu usaha dalam melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen yang selalu bervariasi. Bisnis jasa saat ini telah banyak berkembang dalam memenuhi kebutuhan konsumen dari setiap kalangan mulai dari pelajar hingga pekerja yang membutuhkan hiburan untuk melepaskan efek jenuh.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari bisnis sejenis, membuat bisnis semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Bisnis yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelinya dalam usaha-usaha pemasaran. Hal tersebut dikarenakan dalam konsep, salah satu cara untuk mencapai tujuan bisnis adalah dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing (Rutjuhan & Ismunandar, 2020).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor kunci menentukan keberhasilan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada pelaku usaha yang dapat memberikan dampak positif pada usaha yang dijalankan. Pelayanan konsumen yang baik dan memuaskan merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah usaha sebagai strategi untuk memenangkan persaingan.

Kepuasan konsumen tidak hanya berpengaruh pada loyalitas pelanggan, peningkatan penjualan, dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen diantaranya lokasi dan fasilitas yang disediakan oleh sebuah perusahaan.

Lokasi merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan suatu usaha. Penempatan yang strategis dari sebuah usaha tidak hanya berkontribusi pada visibilitas dan aksesibilitas, tetapi juga mempengaruhi daya tarik dan kenyamanan bagi konsumen. Bahkan jika dua usaha menawarkan produk atau jasa yang sama, perbedaan dalam pemilihan lokasi dapat memengaruhi hasil akhir secara signifikan (Syahidin & Adnan, 2022).

Pemilihan lokasi yang tepat memastikan bahwa usaha dapat menjangkau konsumen dengan efisien dan memudahkan mereka dalam mengakses produk atau layanan yang mereka butuhkan. Lokasi yang strategis tidak hanya mendukung kemudahan akses bagi konsumen tetapi juga meningkatkan potensi volume pelanggan, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Sebagai contoh, usaha yang berlokasi di area dengan lalu lintas tinggi, dekat dengan pusat perbelanjaan, atau dalam jarak dekat dari kawasan perumahan dapat menarik lebih banyak pelanggan dibandingkan dengan usaha yang terletak di lokasi yang terpencil atau sulit dijangkau. Lokasi yang baik juga berkontribusi pada pengurangan biaya logistik dan distribusi serta memungkinkan usaha untuk memanfaatkan keunggulan kompetitif yang ada di sekitarnya.

Selain itu, lokasi yang strategis berperan dalam memaksimalkan suatu tempat usaha dan membangun citra merek yang kuat. Lokasi yang dikenal dan mudah diakses sering kali membangun kepercayaan konsumen dan memberikan keuntungan tambahan dalam hal pemasaran. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat harus menjadi pertimbangan utama dalam perencanaan usaha.

Analisis mendalam tentang faktor-faktor seperti demografi, infrastruktur, aksesibilitas, dan kompetisi di sekitar lokasi akan membantu

dalam membuat keputusan yang terinformasi dan strategis. Dengan demikian, usaha dapat memanfaatkan potensi maksimal dari lokasi yang dipilih dan meningkatkan kemungkinan sukses serta keberlanjutan usaha di pasar yang kompetitif.

Lokasi merupakan salah satu bagian mendasar bagi konsumen dalam pemutusan pembelian, apabila lokasi perusahaan mudah dijangkau, dan mudah diakses oleh transportasi maka Kafe tersebut mempunyai nilai tambahan tersendiri (Abriansyah & Herry, 2020). Jadi pemilik Kafe harus berusaha menentukan suatu lokasi strategis yang mempunyai potensi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen selalu ingin membeli produk atau jasa yang mudah dijangkau, dalam arti akses dan transportasi keluar masuk kendaraan menuju lokasi mudah dan cepat misalnya berada didekat jalanraya atau dipusat keramaian.

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung operasional usaha dan meningkatkan pengalaman konsumen. Keberadaan fasilitas yang memadai berfungsi sebagai penentu utama dalam pelaksanaan dan keberhasilan suatu usaha, serta memainkan peran krusial dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Fasilitas fisik, seperti peralatan, ruang, dan infrastruktur, menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang ditawarkan. Ketika fasilitas tersebut dalam kondisi baik dan lengkap, hal ini mencerminkan komitmen pelaku usaha terhadap kualitas dan kenyamanan. Konsumen cenderung lebih tertarik untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa jika mereka merasa bahwa fasilitas yang disediakan memenuhi standar tinggi dan memenuhi kebutuhan mereka.

Salah satu Kafe yang terdapat di Kec. Panyabungan Selatan Kab. Mandailing Natal yaitu adalah Kafe Kopi Saba. Kafe Kopi Saba merupakan salah satu kafe yang masih tetap ramai dikunjungi sampai saat ini. Kafe Kopi Saba memasuki wilayah perkampungan yang terletak di Desa Hutarimbaru. Kafe Kopi Saba berdiri pada tahun 2018, kemudian mulai dilakukan pembukaan pada tahun 2020 (Wawancara dengan Bapak Munir, Tanggal: 14

April 2024, Jam: 16.40). Dengan adanya kafe kopi saba banyak yang melakukan kunjungan dari berbagai daerah .Meskipun tidak begitu banyak orang melakukan kunjungan tiap harinya, namun kafe kopi saba masih tempat yang masih sering dikunjungi. Kemudian untuk menarik minat konsumen untuk berkunjung lagi yaitu salah satunya dengan cara memberikan kepuasan kepada konsumen. Tetapi konsumen yang berkunjung ke kafe kopi saba belum sepenuhnya merasa puas diantaranya adalah dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa para konsumen kafe kopi saba.

Adapun wawancara yang penulis lakukan diantaranya yaitu dengan saudara reza yang mengatakan tidak merasa puas dikarenakan ada beberapa sebabnya yaitu: Akses jalan menuju lokasi tersebut tidak ada petunjuk jalan yang jelas sehingga membuat kesulitan menemukan rute kafe tersebut, hal ini sebabkan karena mereka belum familiar mengenai area sekitar untuk menuju ke lokasi tersebut srtta tidak ada tanda nama kafe yang dibuat di atas, disamping, maupun diarea pinggir jalan tempat bangunan kafe tersebut berdiri. (wawancara dengan saudara reza, Tanggal: 14 April 2024, Jam: 16.40).

Kemudian saudari Amelia riski juga mengatakan belum merasa sepenuhnya puas ketika berkunjung ke kafe kopi saba diakibatkan dari berbagai faktor yaitu lokasi kafe tersebut dikatakan kurang strategis untuk dijangkau karena lokasi Kafe tersebut jauh dari pusat perkotaan.apalagi beberapa konsumen yang hanya mengandalkan transportasi umum atau kendaraan pribadi.(wawancara dengan saudara Amelia riski, Tanggal: 04 Mei 2024, Jam: 14:30).

Begitu juga dengan saudari jannah dan rina yang mengatakan belum merasa puas ketika berkunjung ke kafe kopi saba diakibatkan Fasilitas seperti mushalla yang kurang tertutup. Selain itu kamar mandi yang disediakan kurang bersih dan terawat. Bukan hanya itu, tempat duduk yang disediakan membuat konsumen kurang nyaman karena tempat duduknya berada di luar ruangan.

Apalagi ketika hujan, para konsumen akan terkena hujan, yang semakin menambah ketidaknyamanan dan dapat mengganggu pengalaman mereka di kafe. (Wawancara dengan saudari jannah dan rina, Tanggal: 04 Mei 2024, Jam:

15.30). Kemudian wawancara dengan saudara muhammad juga belum merasa puas dikarenakan oleh beberapa sebab seperti dari segi fasilitas area parkir yang luas untuk kendaraan bermotor dan dari segi wifi yang blm disediakan oleh kafe tersebut. (Wawancara dengan saudar muhammad, Tanggal: 24 Mei 2024, Jam: 15.50).

Keberadaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas tidak hanya memudahkan konsumen dalam mengakses dan menikmati produk atau layanan tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan. Fasilitas yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas. Dalam hal ini diketahui juga pendapatan dari Kafe Kopi Saba selama satu tahun sebagai berikut ;

Tabel 1.1
Pendapatan Kafe Kopi Saba
September 2023-Agustus 2024

Bulan	Jumlah pendapatan
September 2023	Rp. 10.000.000
Oktober 2023	Rp.11.500.000
November 2023	Rp. 12.000.000
Desember 2023	Rp.12.500.000
Januari 2024	Rp.13.000.000
Februari 2024	Rp.14.000.000
Maret 2024	Rp.15.000.000
April 2024	Rp. 15.600.000
Mei 2024	Rp. 15.800.000
Juni 2024	Rp.16.000.000
Juli 2024	Rp.16.500.000
Agustus 2024	Rp.17.000.000

Sumber : Kafe Kopi Saba Panyabungan Selatan

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut diketahui bahwa jumlah pendapatan Kafe Kopi Saba Panyabungan Selatan dari bulan September 2023 sampai dengan bulan Agustus 2024 mengalami kenaikan yaitu dari yang awalnya penghasilan sebesar Rp.1.000.000 hingga menjadi Rp. 17.000.000/Bulan. Konsumen sering kali memilih tempat atau usaha berdasarkan kualitas fasilitas

yang ditawarkan, dan fasilitas yang memadai dapat menjadi faktor penentu utama dalam keputusan mereka.

Selain itu, fasilitas yang berkualitas juga dapat memperkuat citra merek dan meningkatkan reputasi usaha di mata konsumen. Usaha yang menawarkan fasilitas yang baik sering kali dianggap lebih profesional dan dapat diandalkan, yang dapat memperluas basis pelanggan dan mendatangkan lebih banyak kunjungan atau transaksi.

Dengan demikian, penting bagi pelaku usaha untuk secara aktif mengelola dan meningkatkan fasilitas yang disediakan. Evaluasi berkala terhadap fasilitas yang ada, serta perbaikan atau pembaruan yang diperlukan, akan memastikan bahwa fasilitas terus memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Ini tidak hanya mendukung pengalaman pelanggan yang positif tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan usaha dalam pasar yang kompetitif.

Salah satu bisnis jasa yang saat ini sedang berkembang dengan pesat di Indonesia adalah Kafe. Kafe merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa dan produk dengan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kafe adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Kafe termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik. Istilah Kafe berasal dari bahasa Perancis yang secara harfiah artinya kopi, namun digunakan sebagai nama tempat dimana orang-orang berkumpul atau sekedar bersantai dan beraktivitas. Seiring perkembangan jaman, Kafe bukan hanya menyediakan kopi, tetapi juga minuman lain serta makanan ringan(Irmal et al.,2022).

Ada beragam jenis kedai kafe dari jaringan kedai kopi luar negeri, hingga jenis kedai kopi lokal. Kafe dimandailing natal sangat banyak diantaranya Kafe Kopi Saba yang berada di Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan. Kafe Kopi Saba mulai berdiri pada tahun 2018 dan mulai dibuka pada tahun 2020. Kafe Kopi Saba selalu berusaha memastikan

bahwa setiap aspek yang ditawarkan, mulai dari lokasi hingga fasilitas yang tersedia, dapat memberikan pengalaman terbaik bagi konsumen yang berkunjung.

Dalam dunia bisnis lokasi sangat berpengaruh terhadap kemajuan Kafe Kopi Saba. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan (Rahim & Mohamad, 2021) yang menyatakan bahwa penentuan lokasi perusahaan beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting agar konsumen mudah menjangkau setiap lokasi yang ada. Penetrasi pasar perusahaan tidak akan berhasil tanpa didukung oleh tempat atau saluran distribusi yang baik untuk menjual jasa yang ditawarkan kepada konsumen, karena lokasi yang tidak strategis akan mengurangi kepuasan konsumen dalam berhubungan dengan kafe tersebut.

Apabila konsumen merasa puas akan lokasi dan fasilitas yang diberikan maka akan membuat konsumen berkunjung kembali ke Kafe Kopi Sabasehingga dapat memberikan dampak positif pada peningkatan penghasilan Kafe Kopi Saba. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti lokasi, dan fasilitas kafe, belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya secara optimal, sehingga perlu dievaluasi kembali seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru, Kecamatan Panyabungan Selatan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka Identifikasi masalah yang diperoleh berdasarkan latar belakang tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Lokasi Kafe Kopi Saba yang kurang strategis dimana lokasi kafe tersebut jauh dari pusat kota.
2. Kurangnya fasilitas Kafe Kopi Saba salah satunya yaitu, tidak adanya fasilitas wifi di Kafé tersebut. dan fasilitas lainnya yang kurang memadai seperti

mushalla, kamar mandi dan area parkir yang disediakan kurang luas di Kafé Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan,

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini dapat lebih fokus dan memiliki ruang lingkup serta arah yang jelas, maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu pengaruh lokasi dan fasilitas kepada konsumen Kafé Kopi Saba di Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen kafé Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen kafé Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

4. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan
5. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan

6. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kafe Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis penelitian ini merupakan tahap awal untuk dapat menjelaskan permasalahan penelitian dengan sistematis serta melatih penulis untuk terjun dalam dunia penelitian.
2. Bagi pihak pengelola Kafe dapat memperoleh suatu gambaran dan bahan masukan dalam pengembangan kafe untuk lebih dapat memperhatikan dan meningkatkan dari segi lokasi dan fasilitas kafe agar memberikan rasa puas yang maksimal.
3. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan dapat digunakan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan yang berguna untuk memperkaya koleksi dari ruang lingkup dari karya-karya ilmiah serta dapat menyumbang pemikiran dan pengetahuan bagi pembaca baik secara umum maupun secara khusus.