

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN *RESTOKEND SEAFOOD*  
LINTAS BARAT PANYABUNGAN KOTA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh:

**Risky Adinda  
NIM: 21080012**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAI  
2025**

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN *RESTOKEND* SEAFOOD  
LINTAS BARAT PANYABUNGAN KOTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

**Risky Adinda**  
NIM: 21080012

**Pembimbing I**

**Faisal Affandi, M.E.I**  
NIP. 198510182019310006

**Pembimbing II**

**Nurintan Siregar, M.E**  
NIP. 19861012019032008

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAI  
2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risky Adinda  
NIM : 21080012  
Tempat / Tgl. Lahir : Pasar Hilir, 03 Oktober 2003  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Pasar Hilir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Restokend Seafood Lintas Barat Panyabungan Kota”**, adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Mandailing Natal, 12 Agustus 2025  
Yang membuat pernyataan



**Risky Adinda**  
NIM. 21080012

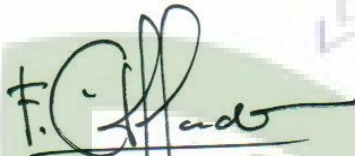
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Risky Adinda, NIM. 21080012 dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood Lintas Barat Panyabungan Kota*”, memandang bahwa skripsi yang bersangkutan di atas telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

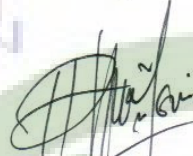
Mandailing Natal, Agustus 2025

Pembimbing I



Faisal Affandi, M.E.I  
NIP. 198310182019310006

Pembimbing II



Nurintan Siregar, M.E  
NIP. 19861012019032008

STAIN MADINA

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood Lintas Barat Panyabungan Kota*”, a.n Risky Adinda, NIM. 21080012 Program Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 12 September 2025.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

No	Nama / NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Paisal Rahmat, M.E NIP. 199210022020121006	Ketua / Merangkap Penguji I		26/09/2025
2	Dr. Enni Sari Siregar, M.E NIP. 199007302019082001	Sekretaris / Merangkap Penguji II		26/09/2025
3	Faisal Affandi, M.E.I NIP. 198310182019310006	Penguji III		26/9-2025
4	Nurintan Siregar, M.E NIP. 19861012019032008	Penguji IV		26/09/2025

Mandailing Natal, 30 September 2025  
Mengetahui  
Ketua STAIN Mandailing Natal



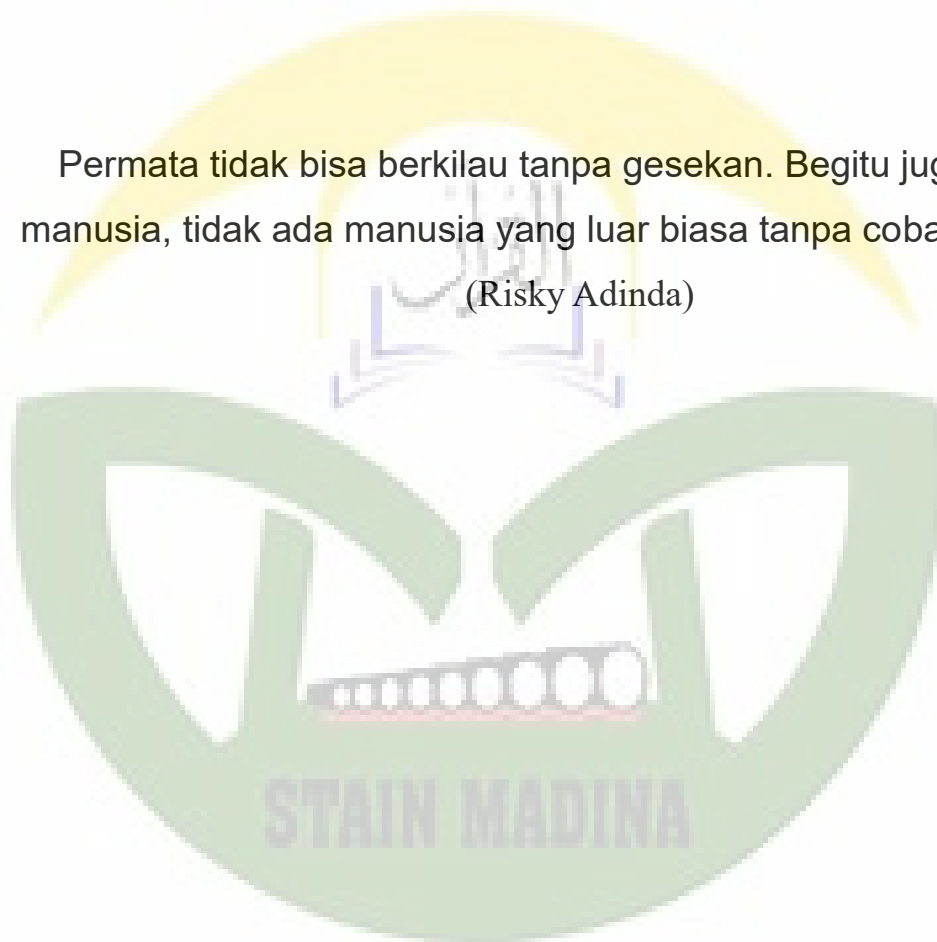
**Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag**  
NIP. 197203132003121002

## MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat." (QS. Al-Mujadilah: 11)

Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan. Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan."

(Risky Adinda)



## ABSTRAK

### **Risky Adinda (NIM. 21080012). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Restokend *Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota.**

Industri kuliner, khususnya restoran seafood, mengalami pertumbuhan pesat di Panyabungan, namun pergeseran lokasi *Restokend Seafood* Lintas Barat tidak selalu meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen *Restokend Seafood*, dengan sampel sebanyak 180 responden yang dipilih menggunakan teknik *Hair*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Lokasi memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien regresi 0,279 ( $p = 0,000$ ), sedangkan fasilitas memiliki koefisien 0,195 ( $p = 0,000$ ). Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 21,2% variasi kepuasan konsumen ( $R^2 = 0,212$ ). Kesimpulannya lokasi dan fasilitas merupakan faktor krusial dalam membentuk kepuasan konsumen *Restokend Seafood*, sehingga pengelola perlu mengoptimalkan kedua aspek ini untuk meningkatkan pengalaman, loyalitas, dan jumlah kunjungan pelanggan.

**Kata Kunci:** Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

Risky Adinda (NIM. 21080012). The Influence of Location and Facilities on Consumer Satisfaction of Restokend Seafood Cross West Panyabungan City. The culinary industry, especially seafood restaurants, is experiencing rapid growth in Panyabungan, but the shift in the location of Restokend Seafood Lintas Barat does not necessarily increase consumer satisfaction. This study aims to analyze the influence of location and facilities on consumer satisfaction of Restokend Seafood. This type of research is quantitative. The research population is all consumers of Restokend Seafood, with a sample of 180 respondents selected using the Hair technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results of the study show that location and facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. Location had a significant influence with a regression coefficient of 0.279 ( $p = 0.000$ ), while facilities had a coefficient of 0.195 ( $p = 0.000$ ). Simultaneously, the two variables explained the 21.2% variation in consumer satisfaction ( $R^2 = 0.212$ ). In conclusion, location and facilities are crucial factors in shaping Restokend Seafood's consumer satisfaction, so managers need to optimize these two aspects to improve customer experience, loyalty, and the number of visits.

Keywords: Location, Facilities, Consumer Satisfaction.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ... ي	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـِـَ... و	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...آ...ى	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup  
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati  
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ                      Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ                                      Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ                                      Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا                                      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berjudul “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Restokend *Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota” guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang berarti dalam proses ini:

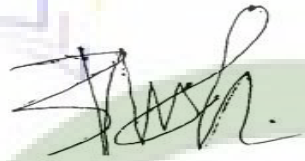
1. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag. selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, serta seluruh civitas akademika STAIN Mandailing Natal.
2. Bapak Faisal Affandi, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal Sekaligus sebagai Penguji I yang telah memberikan arahan serta bimbingan.
4. Dr. Enni Sari Siregar, M.E selaku Penguji II yang telah memeberikan arahan, masukan serta bimbingan.
5. Ibu Nurintan Siregar, M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah dan seluruh sivitas akademik STAIN Mandailing Natal yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
7. Teristimewa buat kedua Orang Tua (Ayah Erman Borotan dan Ibu Harmeni Sari Gucy), saudara dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal Angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan dan semangat.

9. Ibu Milaherasanti sebagai owner restokend *seafood* yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melakukan penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam selama ini.

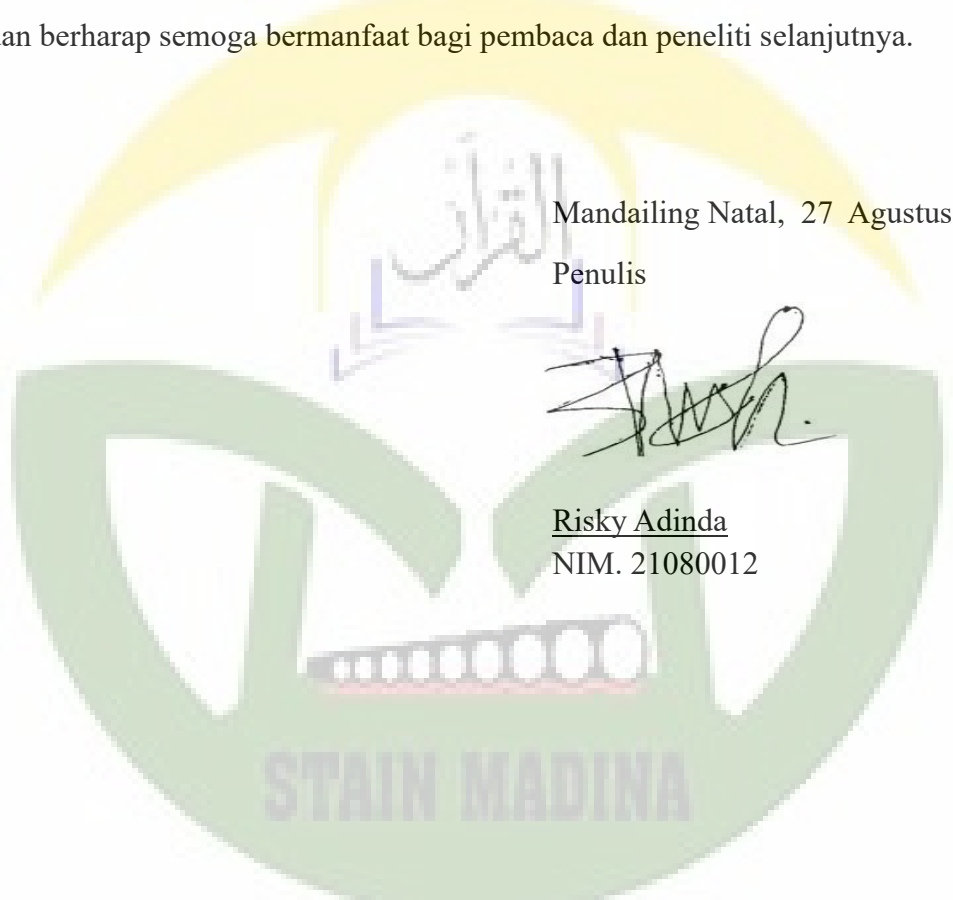
Akhirnya, penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada, sehingga tidak menutup kemungkinan jika skripsi ini masih memiliki kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya ini dan berharap semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Mandailing Natal, 27 Agustus 2025

Penulis



Risky Adinda  
NIM. 21080012



STAIN MADINA

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
b. faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
2. Lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Fasilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Kepuasan Konsumen, Lokasi dan Fasilitas dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Definisi Operasional Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- D. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Error! Bookmark not defined.**

- A. Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Temuan Umum.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Temuan Khusus.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PENUTUP**.....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Restokend Seafood.....	2
Tabel 1.2 Data Pengunjung Restokend Seafood .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Skala Likert .....	30
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	39
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X <sub>1</sub> ) .....	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X <sub>2</sub> ).....	41
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) .....	42
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Lokasi) .....	43
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Fasilitas).....	43
Tabel 4.10 Uji Reabilitas .....	44
Tabel 4.11 Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.12 Uji Multikolineritas .....	47
Tabel 4.13 Uji Heteroskedatisitas.....	48
Tabel 4.14 Uji Model Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel 4.15 Uji t.....	51
Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji F) .....	52
Tabel 4.17 Uji Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 3 Hasil pengisian Angket Pertanyaan Variabel Lokasi ( $X_1$ )
- Lampiran 4 Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Fasilitas ( $X_2$ )
- Lampiran 5 Hasil Pengujian SPSS
- Lampiran 6 Dokumentasi
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang tumbuh pesat dalam perekonomian nasional. Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2024 mencatat bahwa subsektor kuliner menyumbang sekitar 42,07% terhadap total PDB ekonomi kreatif nasional, menjadikannya kontributor terbesar dibanding subsektor lainnya (Kemenparekraf, 2024). Pertumbuhan ini sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern, di mana makan di luar rumah tidak lagi dipandang sebagai kebutuhan sekunder, tetapi menjadi bagian dari rekreasi, interaksi sosial, sekaligus ekspresi gaya hidup. Tren ini mendorong persaingan bisnis restoran untuk tidak hanya mengutamakan rasa, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan melalui suasana, fasilitas, dan pelayanan yang ditawarkan.

Dalam lanskap industri kuliner, makanan laut (seafood) memiliki posisi yang unik. Indonesia sebagai negara maritim dengan potensi perikanan laut mencapai 12,54 juta ton per tahun (KKP, 2025) menjadikan seafood sebagai salah satu komoditas unggulan yang mudah didapat dan memiliki nilai gizi tinggi. Konsumsi ikan nasional juga terus meningkat, dengan angka konsumsi ikan per kapita mencapai 57,39 kg per tahun pada 2023 (Ridwan, 2025). Data ini memperlihatkan bahwa peluang bisnis kuliner berbasis seafood sangat besar, baik dari sisi ketersediaan bahan baku maupun dari segi permintaan konsumen.

Di tingkat lokal, khususnya Kabupaten Mandailing Natal, potensi ini dimanfaatkan oleh beberapa pelaku usaha kuliner, salah satunya adalah Restokend Seafood. Sejak berdiri pada tahun 2018 di Jalan Lintas Timur Panyabungan, Restokend berhasil menarik perhatian konsumen dengan menyajikan beragam hidangan laut yang variatif. Namun, pada Agustus 2024, manajemen memutuskan melakukan relokasi ke Jalan Lintas Barat Panyabungan Kota dengan alasan strategis: akses jalan utama yang ramai,

ketersediaan lahan usaha yang lebih luas, serta harapan meningkatkan daya tarik konsumen (Milaherasanti, 2025).

**Tabel. 1.1**  
**Pendapatan Restokend Seafood**

<b>Bulan</b>	<b>Tahun 2023</b>	<b>Tahun 2024</b>
Januari	Rp. 68.200.000	Rp. 65.100.000
Februai	Rp. 66.700.000	Rp. 58.000.000
Maret	Rp. 69.750.000	Rp. 68.200.000
April	Rp. 69.000.000	Rp. 64.500.000
Mei	Rp. 74.400.000	Rp. 77.500.000
Juni	Rp. 69.000.000	Rp. 63.000.000
Juli	Rp. 77.500.000	Rp. 71.300.000
Agustus	Rp. 74.400.000	Rp. 69.750.000
September	Rp. 66.000.000	Rp. 60.000.000
Oktober	Rp. 71.300.000	Rp. 66.650.000
November	Rp. 67.500.000	Rp. 61.500.000
Desember	Rp. 80.600.000	Rp. 83.700.000
<b>Total</b>	<b>Rp. 854.350.000</b>	<b>Rp. 838.200.000</b>

Sumber: Restokend Seafood

Data pendapatan tahunan pada Tabel. 1.1 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, dimana pada tahun 2023 total pendapatan mencapai Rp. 854.350.000, sementara pada tahun 2024 menurun menjadi Rp. 838.200.000. Pergeseran lokasi tersebut tidak serta-merta menjamin peningkatan pendapatan

Milaherasanti (2025) menyampaikan bahwa fluktuasi pendapatan tersebut juga berbanding lurus dengan jumlah pengunjung yang juga mengalami penurunan dari 20.361 orang pada 2023 menjadi 19.243 orang pada 2024 (Tabel 1.2). Penurunan pendapatan dan pengunjung ini mengindikasikan adanya masalah yang lebih kompleks, yang salah satunya berkaitan dengan faktor lokasi dan fasilitas.

**Tabel. 1.2**  
**Data Pengunjung Restokend Seafood**

Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024
Januari	1.705	1.628
Februari	1.668	1.450
Maret	1.744	1.705
April	1.725	1.613
Mei	1.860	1.938
Juni	1.725	1.575
Juli	1.938	1.783
Agustus	1.860	1.744
September	1.650	1.500
Oktober	1.783	1.666
November	1.688	1.538
Desember	2.015	2.093
Total	20.361	19.243

Sumber: Restokend Seafood

Faktor lokasi memegang peranan penting dalam kesuksesan usaha kuliner. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan visibilitas, memudahkan akses konsumen, serta mendorong pembelian impulsif. Mustika et al. (2019) menegaskan bahwa faktor-faktor seperti aksesibilitas, kedekatan dengan pusat keramaian, ketersediaan lahan parkir, dan keterhubungan dengan transportasi publik, merupakan determinan utama dalam keputusan konsumen untuk mengunjungi restoran. Dalam kasus Restokend, meskipun berada di jalur utama, lokasi baru di Jalan Lintas Barat dinilai sebagian konsumen kurang mendukung karena keterbatasan parkir, minimnya penunjang transportasi, dan jaraknya yang relatif jauh dari pusat keramaian Panyabungan Kota.

Selain lokasi, fasilitas restoran menjadi elemen krusial dalam membentuk kepuasan konsumen. Kenyamanan ruang makan, ventilasi dan pendingin ruangan, kebersihan toilet, ketersediaan Wi-Fi, hingga tempat ibadah, sangat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan (Hudzaifah et al., 2023). Dalam hal ini, Restokend masih menerima beberapa keluhan, seperti area parkir yang sempit, ruang makan yang panas karena keterbatasan pendingin ruangan, dan kurangnya fasilitas tambahan yang dapat

meningkatkan kenyamanan pelanggan (Suriati, 2025). Padahal, fasilitas yang memadai dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan dalam industri kuliner yang semakin kompetitif.

Dari sisi menu, Restokend menawarkan variasi hidangan yang cukup luas, mulai dari paket seafood premium seperti *Steamboat + BBQ* dan *Paket 1* seharga Rp200.000, hingga menu populer dengan harga terjangkau seperti ayam penyet, soto ayam, dan nasi goreng spesial dengan kisaran Rp20.000–Rp35.000 (Milaherasanti, 2025). Keberagaman menu ini sejalan dengan tren konsumen yang menginginkan fleksibilitas harga dan variasi pilihan. Namun, variasi menu saja tidak cukup untuk menjamin loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan, kebersihan, dan konsistensi rasa tetap menjadi faktor penentu utama (Subawa & Sulistyawati, 2020).

Dalam konteks persaingan, *Restokend Seafood* di Panyabungan tidak hanya berhadapan dengan sesama restoran *seafood*, tetapi juga dengan berbagai restoran umum dan kafe yang semakin menjamur, terutama di sekitar pusat kota. Hal ini diperkuat oleh data BPS Madina yang mencatat bahwa jumlah usaha kuliner di Panyabungan meningkat 15% dalam tiga tahun terakhir (BPS Madina, 2024). Dengan demikian, *Restokend Seafood* harus berkompetisi tidak hanya melalui variasi menu, tetapi juga melalui strategi lokasi, fasilitas, dan pelayanan untuk menjaga loyalitas konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa penurunan pendapatan dan pengunjung *Restokend Seafood* pasca relokasi menjadi isu penting yang perlu dikaji lebih lanjut. Lokasi dan fasilitas menjadi faktor yang patut dievaluasi karena keduanya memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, penelitian ini difokuskan pada “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota”, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan usaha di masa mendatang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah langkah penting dalam setiap proses penelitian atau penyelesaian masalah. Berikut ini adalah identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Data menunjukkan jumlah pengunjung Restokend menurun dari 20.361 orang pada tahun 2023 menjadi 19.243 orang pada tahun 2024. Pergeseran lokasi usaha dari Jalan Lintas Timur ke Jalan Lintas Barat Panyabungan pada Agustus 2024 tidak serta-merta mendatangkan lebih banyak konsumen, bahkan justru berdampak pada penurunan kunjungan.
2. Lokasi baru di Jalan Lintas Barat meskipun berada di jalur utama, dinilai kurang mendukung karena terbatasnya lahan parkir, jarak yang relatif jauh dari pusat keramaian kota, serta minimnya akses transportasi umum. Hal ini membuat visibilitas dan aksesibilitas restoran tidak maksimal.
3. Restokend menghadapi keluhan konsumen terkait area parkir yang sempit, ruang makan yang panas karena keterbatasan pendingin ruangan, dan kurangnya fasilitas tambahan seperti toilet higienis, Wi-Fi, serta tempat ibadah yang memadai. Kondisi ini menurunkan kenyamanan konsumen dalam menikmati layanan restoran.

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Restokend Seafood yang berlokasi di Jalan Lintas Barat, Panyabungan Kota. Fokus penelitian hanya mencakup; Aspek Lokasi yang meliputi aksesibilitas, visibilitas, dan ketersediaan area parker; Aspek fasilitas, seperti kenyamanan ruang makan, kebersihan, ventilasi, toilet, dan fasilitas pendukung lainnya; Kepuasan konsumen diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kenyamanan, pelayanan, dan pengalaman makan di Restokend Seafood pasca perpindahan lokasi. Data dikumpulkan dari konsumen yang telah berkunjung ke Restokend Seafood minimal satu kali sejak restoran pindah ke lokasi baru pada Agustus 2024.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah pernyataan atau pertanyaan yang merumuskan inti permasalahan yang ingin diteliti dalam suatu penelitian. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota?
3. Apakah ada pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menggambarkan apa yang ingin dicapai oleh peneliti dalam suatu studi. Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Restokend Seafood* Lintas Barat Panyabungan Kota.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah kontribusi atau dampak positif yang diharapkan dari hasil penelitian, baik dalam bidang akademik, praktis, maupun sosial. Manfaat ini menjelaskan bagaimana penelitian dapat memberikan nilai tambah bagi peneliti, masyarakat, lembaga, atau bidang ilmu tertentu. Manfaat penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam memahami peran lokasi dan fasilitas dalam membentuk kepuasan

konsumen di sektor industri kuliner. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks restoran atau rumah makan.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi pengelola Restokend Seafood dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas lokasi dan fasilitas restoran guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha kuliner lainnya sebagai acuan dalam memilih lokasi usaha dan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen.

