

**PENGARUH LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CV. LUBUK RAYA AEK MAIS PANYABUNGAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



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

Oleh :

**NASRULLOH NST  
NIM. 19090033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
2023**

**PENGARUH LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CV. LUBUK RAYA AEK MAIS PANYABUNGAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

Nasrulloh Nst

NIM. 19090033

**Pembimbing I**

Ade Khadijatul Z. Hrp.,S.Pd.,S.E.,M.M

**Pembimbing II**

Sari Fitri, M.E

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
T.A 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. LUBUK RAYA AEK MAIS PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL" atas nama Nasrulloh Nst, NIM. 19090033, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Ujian Sidang Munaqasyah Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang dilaksanakan pada 12 Oktober 2023.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP. 199007162019081001	Ketua Sidang/Merangkap Penguji I		15/10-2023
2.	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019082001	Sekretaris Sidang/Merangkap Penguji II		16/10-2023
3.	Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Penguji III		
4.	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Penguji IV		19/10-2023

Mandailing Natal, Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal

  
Prof. Dr. Al. Sumper Mulia Harahap, M.Ag

NIP. 197203132003121002

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama Nasrulloh Nst, NIM: 19090033 dengan judul "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal". Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, September 2023

Pembimbing I



Ade Khadijatul Z. Hrp., S.Pd., S.E., M.M  
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II



Sari Fitri, M.E  
NIP. 199006122019032017

STAIN MADINA



## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar persetujuan dan pengesahan

Lamp :-

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

STAIN Mandailing Natal

Di

Mandailing Natal

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Nasrulloh Nst

Nim : 19090033

Judul skripsi : Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV.  
Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing  
Natal

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

**Pembimbing I**



Ade Khadijatul Z. Hrp., S.Pd., S.E., M.M  
NIP. 198402032019082001

**Pembimbing II**



Sari Fitri, M.E  
NIP. 199006122019032017

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nasrulloh Nst  
NIM : 19090033  
Tempat /tgl.Lahir : Panyabungan, 31-05-2000  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : JL. Bhakti Abri Lk 4

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal", adalah benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, September 2023

Yang membuat pernyataan



Nasrulloh Nst  
Nim. 19090033

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Shalawat dan salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang syafaatnya sangat kita harapkan di akhirat kelak.

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”, hal ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasihat dan motivasi kepada :

1. Ayahanda Abdullah Sani Nasution. Seseorang yang biasa saya sebut ayah dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini dan terimakasih sudah membimbing dan merawat saya sampai detik ini. Terimakasih sudah memberikan motivasi kepada penulis untuk tetap bangkit meskipun banyak masalah yang sedang dihadapi.
2. Ibunda Murniati Hasibuan. Perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan skripsi sederhana ini untuk ibunda tercinta. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta serta selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih sudah memberikan motivasi kepada penulis untuk tetap bangkit meskipun banyak masalah yang sedang dihadapi.
3. Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah memberikan persetujuannya terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
4. Andy Hakim, M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
5. Rizka Ar-Rahmah M.E., selaku sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.

6. Muhlisah Lubis, M.M., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama di bangku perkuliahan serta memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
7. Ade Khadijatul Z. Hrp., S.Pd.,S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I skripsi saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Sari Fitri, M.E., selaku Dosen Pembimbing II skripsi saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
10. Elida Sari Lubis, selaku pemilik CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
11. Saudara dan saudari kandung penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis yaitu Imam Syu'aib Nasution, Zul Pahri Nasution dan Afifah Nur Nasution.
12. Sahabat-sahabat yang penulis cintai dan penulis banggakan. Muhammad Fiqram Lubis, Yahya Maulana, Indah Aminah Putri, Lomsani, dan sahabat KKN yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dari awal proposal sampai tugas akhir skripsi. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
13. Sahabat seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Tahun Akademik 2019 yang telah berperan banyak memberikan arahan, masukan, pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan ini. Dan seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis selama ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.



14. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah kuat dan bertahan melewati semua ini.

Panyabungan, Oktober 2023

Penulis



**Nasrulloh Nst**  
**NIM. 19090033**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGUJI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR NOTA DINAS</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Kegunaan Penelitian .....	6
G. Definisi Operasional Variabel.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Lokasi .....	8
a. Pengertian Lokasi .....	8
b. Indikator Lokasi .....	11
c. Faktor-Faktor Pertimbangan Memilih Lokasi .....	12
d. Tipe-Tipe Lokasi .....	14
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
a. Pengertian Pelanggan .....	14
b. Teori Kepuasan Pelanggan.....	19
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
d. Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen .....	22
e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	23
f. Ciri-Ciri Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	25
g. Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan .....	26
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	28
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Hipotesis Peneltian .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
B. Metode dan Desain Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Teknik Analisis Data .....	36
a. Uji Validitas .....	36
b. Uji Reliabilitas .....	36
c. Uji Normalitas .....	37
d. Uji Heterokedastisitas .....	37
e. Uji Analisis Regresi Sederhana.....	38
f. Uji Koefisien Dterminasi .....	38
g. Uji Parsial (t) .....	39
h. Uji Korelasi .....	39
i. Hipotesis Statistik .....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Penelitian (Temuan) .....	41
1. Sejarah Singkat CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan ...	41
2. Visi dan Misi CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan.....	42
3. Struktur Organisasi .....	43
4. Karakteristik Responden Penelitian .....	44
B. Pengujian Hipotesis .....	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55

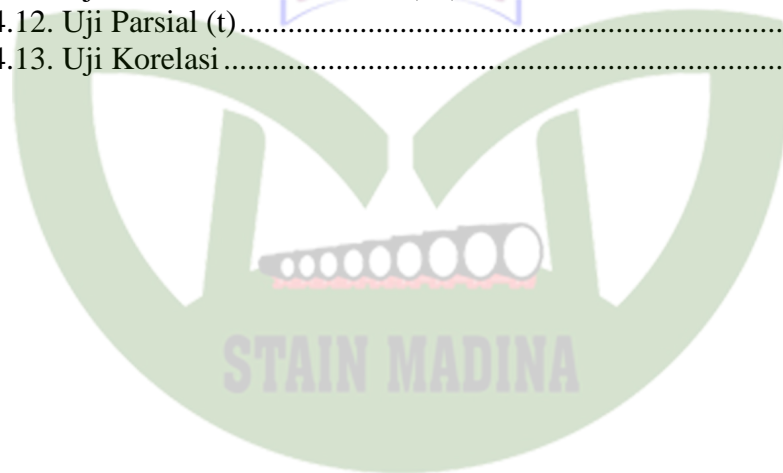
### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Pelanggan .....	3
Tabel 1.2.	Defenisi Operasional Variabel .....	7
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1.	Rancangan Waktu Penelitian .....	33
Tabel 3.2.	Skala Likert .....	35
Tabel 3.3.	Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 3.4.	Metode Penting untuk Mengidentifikasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1.	Penyebaran Kuesioner.....	44
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4.	Uji Validitas Lokasi (X).....	47
Tabel 4.5.	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	48
Tabel 4.6.	Uji Reliabilitas Lokasi (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	49
Tabel 4.8.	Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> .....	49
Tabel 4.9.	Uji Heterokedastisitas .....	50
Tabel 4.10.	Uji Analisis Regresi Sederhana.....	51
Tabel 4.11.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
Tabel 4.12.	Uji Parsial (t).....	53
Tabel 4.13.	Uji Korelasi .....	54





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner  
Lampiran 2 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel Lokasi (x)  
Lampiran 3 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (y)  
Lampiran 4 Output Hasil Uji Validitas Variabel lokasi (x)  
Lampiran 5 Output Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan (y)  
Lampiran 6 Output Hasil Uji Reliabilitas Variabel lokasi dan kepuasan pelanggan  
Lampiran 7 Output Hasil Uji Asumsi Klasik  
Lampiran 8 Output Hasil Uji Regresi Sederhana  
Lampiran 9 Output Hasil Uji Hipotesis  
Lampiran 10 Tabel R  
Lampiran 11 Tabel T  
SK Pembimbing Skripsi  
Surat Izin Penelitian  
Surat Balasan Penelitian  
Dokumentasi Penelitian



## MOTTO

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain, berarti kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(Q.S. Al-isra' : 7)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain”

(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas semua perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidupku :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, untuk ayah Abdullah sani dan ibu Murni ati terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang engkau berikan untuk saya semoga ayah dan ibu sehat dan bahagia selalu.
2. Almamater tercinta STAIN MADINA yang telah memberikan pengalaman ilmiah yang berharga dan akan dijadikan lentera dalam menyongsong masa depan yang lebih baik.





## ABSTRAK

### **Nasrulloh Nst (Nim: 19090033). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Lokasi adalah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan selalu mempertimbangkan faktor lokasi karena lokasi itu strategis, mudah dijangkau oleh pelanggan, dan dekat pusat keramaian. Lokasi menunjukkan upaya produsen untuk memastikan bahwa produk yang mereka buat dapat dibeli dan diakses oleh konsumen di mana pun mereka berada. Lokasi dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk lokasi yang strategis (mudah dijangkau), dekat pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, dan adanya fasilitas pendukung seperti lahan parkir. Lokasi yang baik memastikan akses cepat, dapat menarik banyak pelanggan, dan cukup kuat untuk mengubah kebiasaan pembelian pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti, pelanggan, masyarakat, dan peneliti berikutnya. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 78 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, dokumentasi, dan angket (kuesioner). Metode analisis penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, heterokedastisitas, regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, uji parsial, uji korelasi dan hipotesis statistik. Semua uji ini dilakukan menggunakan program SPSS versi 23.

Lokasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,000 lebih kecil dari  $D = 0,01$  ( $0,000 < 0,01$ ) nilai  $R$  sebesar 0,864 dan nilai  $R$  Square = 0,746 artinya lokasi mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan pelanggan sebesar  $0,746 \times 100\% = 74,6$  persen sedangkan 25,4 persennya lagi dijelaskan oleh variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $14,936 > 1,665$ ) dan lokasi memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,864.

**Kata Kunci : Lokasi dan Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRAC

**Nasrulloh Nst (Nim: 19090033). The Influence of Location on Customer Satisfaction at CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan, Mandailing Natal Regency.** This research aims to determine the effect of location on customer satisfaction at CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan, Mandailing Natal Regency. Location is a factor that influences customer satisfaction. Customers always consider the location factor because the location is strategic, easy to reach for customers, and close to busy centers. Location represents a manufacturer's efforts to ensure that the products they make can be purchased and accessed by consumers wherever they are. Location is influenced by many factors, including strategic location (easy to reach), near shopping centers, near residential areas, safe and comfortable for customers, and the presence of supporting facilities such as parking spaces. A good location ensures quick access, can attract a large number of customers, and is powerful enough to change customer purchasing habits.

The purpose of this research is to determine the partial influence of location on customer satisfaction. This research is useful for researchers, customers, society and future researchers. The type of research used in this thesis is quantitative descriptive. This research involved a sample of 78 respondents. The data collection techniques used are observation, documentation and questionnaires. The analysis method for this research uses validity, reliability, normality, heteroscedasticity, simple linear regression, coefficient of determination tests, partial tests, correlation tests and statistical hypotheses. All of these tests were carried out using the SPSS version 23 program.

Location has a partial positive effect on customer satisfaction at CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Mandailing Natal Regency, indicated by a significance value of  $t$  of 0.000 which is smaller than  $D = 0.01$  ( $0.000 < 0.01$ ) an  $R$  value of 0.864 and an  $R$  Square value = 0.746, meaning that the location is able to explain the dependent variable or customer satisfaction amounting to  $0.746 \times 100\% = 74.6$  percent while another 25.4 percent is explained by other variables. Based on the research results, it can be concluded that location has a positive and significant effect on customer satisfaction with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $14.936 > 1.665$ ) and location has a strong relationship with customer satisfaction of 0.864.

**Keywords: Location and Customer Satisfaction**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sekarang ini persaingan tidak hanya terbatas di tingkat regional atau nasional saja, tetapi juga di seluruh dunia yang mengakibatkan lebih banyak variabel yang dapat memengaruhi kesuksesan perusahaan. Perusahaan harus berusaha keras untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan kliennya. Memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan akan sangat membantu dalam merancang strategi pemasaran agar pelanggan puas (Riyanti, 2015).

Perusahaan transportasi harus berhati-hati saat memilih lokasi untuk seluruh operasinya karena lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan bisnis. Lokasi yang ramai atau mudah dijangkau oleh calon pelanggan dapat menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pemilik bisnis.

Lokasi dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk lokasi yang strategis (mudah dijangkau), dekat pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, dan adanya fasilitas pendukung seperti lahan parkir (Tjiptono, 2001). Lokasi yang baik memastikan akses cepat, dapat menarik banyak pelanggan, dan cukup kuat untuk mengubah kebiasaan pembelian pelanggan. Lokasi, desain, dan tata letak fasilitas jasa sangat memengaruhi perasaan dan respons pelanggan, yang pada gilirannya menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan yang diberikan pelanggan terhadap ketidaksesuaian dengan harapan sebelumnya.

Produk yang dijual sangat bergantung pada lokasinya. Menurut (Tjiptono, 2005), lokasi strategis dapat mencegah pesaing mendapatkan akses ke pasar. Selain itu, pilihan lokasi menunjukkan komitmen keuangan perusahaan dalam jangka panjang, karena mengubah lokasi yang buruk

seringkali sulit dan mahal mahal (Nugroho & Paramita, 2009). Perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari persaingan dengan memilih lokasi yang tepat.

Kepuasan pelanggan adalah ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang menghasilkan pemesanan ulang atau kesetiaan. Semakin terpenuhi harapan pelanggan, semakin puas pelayanan.

Untuk berhasil di tengah persaingan yang semakin ketat ini, bisnis harus memperhatikan kepentingan pelanggan dengan melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi kebutuhan mereka dengan pelayanan.

Menurut **Sudaryono (2006)**, “kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan, baik itu kepuasan atau ketidakpuasan, yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk dengan harapan pelanggan”. Kepuasan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Pelanggan akan kecewa jika kinerja produk tidak sesuai dengan keinginan mereka; jika kinerja produk sesuai dengan keinginan mereka, mereka akan puas; dan jika kinerja produk melebihi keinginan mereka, pelanggan akan sangat puas.

Salah satu aspek dari pengalaman pelanggan dengan suatu produk atau jasa yang ditawarkan adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan pengalaman ini, konsumen cenderung membuat nilai-nilai tertentu, yang akan memengaruhi cara pelanggan melihat produk atau jasa pesaing.

Menurut (**Mowen & Minor, 2002**) “kepuasan pelanggan adalah keseluruhan perasaan yang ditunjukkan pelanggan tentang barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Teori kepuasan menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen muncul; itu berkaitan dengan bagaimana persepsi konsumen tentang apa yang mereka harapkan dari sesuatu yang mereka beli atau konsumsi dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Menurut (**Ruslan, 2008**) “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan atmosfer”.



Lokasi adalah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan selalu mempertimbangkan faktor lokasi karena lokasi itu strategis, mudah dijangkau oleh pelanggan, dan dekat pusat keramaian. Lokasi menunjukkan upaya produsen untuk memastikan bahwa produk yang mereka buat dapat dibeli dan diakses oleh konsumen di mana pun mereka berada, karena ini juga merupakan bagian dari penelitian kepuasan pelanggan (Riyanti, 2015).

Salah satu sarana transportasi umum CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan, yang berlokasi di Jl. Lintas Timur Sipolu-Polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, melayani penumpang dari seluruh daerah Mandailing Natal dan PadangSidimpuan.

Lokasi CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh penumpang atau pelanggan yang ingin menggunakan transportasi umum. Namun, karena banyaknya pesaing di sekitarnya, jumlah penumpang ke CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal menurun setiap tahun.

**Tabel 1.1.**  
**Data Pelanggan**

No.	Tahun	Pelanggan/ Tahun	Pelanggan/ Bulan	Pelanggan/ Minggu
1.	2018	15.360	1280	320
2.	2019	14.400	1200	300
3.	2020	13.440	1120	280
4.	2021	14.400	1200	300
5.	2022	16.800	1400	350

Sumber: Data primer CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 jumlah pelanggan CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah 15.360 orang, jumlah pelanggan setiap bulannya adalah 1280 orang dan jumlah pelanggan setiap minggu adalah 320 orang. Pada tahun 2019 jumlah pelanggan CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah 14.400 orang, jumlah pelanggan setiap bulannya adalah 1200 orang dan jumlah pelanggan setiap minggu adalah 300

orang. Pada tahun 2020 jumlah pelanggan CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah 13.440 orang, jumlah pelanggan setiap bulannya adalah 1120 orang dan jumlah pelanggan setiap minggu adalah 280 orang. Pada tahun 2021 jumlah pelanggan CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah 14.400 orang, jumlah pelanggan setiap bulannya adalah 1200 orang dan jumlah pelanggan setiap minggu adalah 300 orang. Pada tahun 2022 jumlah pelanggan CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah 16.800 orang, jumlah pelanggan setiap bulannya adalah 1400 orang dan jumlah pelanggan setiap minggu adalah 350 orang.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2018 sampai 2022 jumlah pelanggan di CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal tidak stabil dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah faktor ekonomi dan adanya covid-19.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengambil judul penelitian yaitu "**Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal**".

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah bagian dari proses penelitian. Identifikasi masalah dilakukan untuk menentukan masalah dan membuat definisi tersebut dapat diukur dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi yang strategis menjadi faktor penting terhadap kepuasan pelanggan.
2. Adanya pesaing yang sama yang berada disekitar lokasi CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Tingkat kepuasan pelanggan yang kurang optimal berpengaruh terhadap penurunan pelanggan yang masih cenderung menurun tiap tahunnya.

## **C. Pembatasan Masalah**

Peneliti harus memilih apa yang akan dimasukkan dan dikeluarkan dalam penelitian. Ini adalah batasan masalah penelitian. Batasan masalah digunakan untuk mencegah penyimpangan dan memperluas pokok masalah agar penelitian lebih terarah.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti dapat membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu “Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah daftar masalah yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Rumusan masalah harus singkat, padat, dan jelas, dan didasarkan pada permasalahan, subjek, objek, dan variabel penelitian, dan dibuat dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Dengan mempertimbangkan batasan yang disebutkan di atas, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah lokasi berpengaruh pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?

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

Tujuan penelitian adalah pernyataan tentang tujuan yang ingin kita capai. Tujuan ini terkait dengan rumusan masalah penelitian dan pencapaian informasi tambahan. Dengan mempertimbangkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terletak pada manfaat yang dapat diperoleh berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian dari hasil yang dihasilkan. Kegunaan ini terkait dengan tujuan penelitian.

Beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) **Manfaat Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini tentang pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di CV Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal dapat digunakan sebagai kajian ilmu pengetahuan, penambahan wawasan, pengembangan teori, dan pendalaman ilmu pengetahuan.

b) **Manfaat Secara Praktis.**

1. Bagi peneliti, yaitu dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.
2. Bagi CV. Lubuk Raya Aek Mais Panyabungan, yaitu sebagai bahan informasi bagi pimpinan mengenai pentingnya lokasi yang strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi akademik, digunakan sebagai bahan pustaka atau acuan bagi pihak-pihak peneliti berikutnya.

#### **G. Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian, definisi operasional variabel adalah petunjuk tentang bagaimana variabel tersebut dapat diukur. Variabel dapat apa pun yang akan menjadi objek pengamatan peneliti. Dengan memiliki definisi operasional

variabel, peneliti dapat mengetahui pengukuran variabel tersebut dan mereka dapat mengetahui seberapa baik atau buruk pengukuran tersebut, sehingga peneliti dapat menghindari kesalahan atau kesalahpahaman saat menafsirkannya (Sumadi, 2016)

Dalam penelitian ini, variabel yang terkait adalah:

1. Variabel lokasi adalah variabel independen yang menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah lokasi.
2. Variabel kepuasan pelanggan adalah variabel dependen yang disebabkan oleh adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.2.**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Pengertian	Skala
1.	Lokasi (x)  (Tjiptono, 2017)	Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang maupun jasa yang mementingkan segi ekonominya.	Likert
2	Kepuasan Pelanggan (y)  (Tjiptono, 2011)	Kepuasan pelanggan adalah sebagai tanggapan emosi pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.	Likert