

**PENGARUH LOKASI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BOOS COFFEE
GAYO ROASTERY KECAMATAN MEDAN
JOHOR SUMATERA UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara**

DI AJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA	: DINDA NAVASTI
NPM	: 71180312092
PROGRAM PENDIDIKAN	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: EKONOMI MANAJEMEN
KONSENTRASI	: PEMASARAN



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :PENGARUH LOKASI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BOOS COFFEE GAYO ROASTERY KECAMATAN MEDAN JOHOR SUMATERA UTARA

DIAJUKAN OLEH:

**Nama : DINDA NAVASTI
NPM : 71180312092
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Program Studi : S1**

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Supar Wasesa, SE.MM)

(Ismail Nasution. S.E.,M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Supriadi, SE.MM.MSI)

TANGGAL SEMINAR PROPOSAL: MEDAN, JANUARI 2022

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULSTAS EKONOMI
MEDAN
2022**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sembari dengan senantiasa berdoa semoga kita semua termasuk orang-orang yang berkahi-Nya. Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Rasul Al-Amin Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam berupa ajaran yang hak lagi sempurna bagi manusia dan seluruh penghuni alam ini.

Untuk itu melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis ayahanda tercinta Nanto dan ibunda tercinta Eva Susanti yang telah memberikan curahan kasih sayang, perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan skripsi ini dengan penuh semangat dan tanggungjawab.
2. Bapak Dr.H.Yanhar Jamaluddi, MAP., selaku Rektor Universitas islam sumatera utara.
3. Ibu Dr.Safrida, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Supriadi, S.E., M.M., MSI., selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Superwasesa, SE.MM,MSI selaku pembimbing skripsi I dan Bapak,Ismael Nasution S.E.,MM., selaku pembimbing skripsi II yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan dan saran-saran yang baik dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kesabarannya dalam membimbing penulis selama ini, semoga amal kebaikan bapak dibalas oleh AllahSWT.

6. Untuk kedua saudara kandung saya, Ananda putri dan yogi ilham ramadhan terima kasih atas semangat, motivasi dandanya.
7. Sahabat seperjuangan dari semester satu sampai sekarang yang selalu memberikan doa, motivasi dan semangat.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang mendukung serta banyak membantu penulis mengumpulkan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis panjatkan do'a agar seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga atas bantuan dan amal baiknya mendapat imbalan dan pahala dari Allah Swt. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun penulis berikutnya, dan juga pembaca dimasa yang akan datang. Sekali lagi penulis ucapkan ribuan terima kasih.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....iv

BABI PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Identifikasi Masalah.....7

C. Pembatasan Masalah.....7

D. Rumusan Masalah.....7

E. Tujuan Penelitian8

F. Manfaat Penelitian8

BAB II KAJIAN TEORITIS.....10

A. Kajian Teoritis10

1. Kepuasan Konsumen 10

1. Pengertian Kepuasan Konsumen 10

2. Teori Kepuasan Konsumen 11

3. Metode Pengukuran Kepuasan..... 15

4. Indikator Kepuasan Konsumen 16

2. Kualitas Pelayanan..... 18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 18

2. Teori Kualitas Pelayanan	20
3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	24
3. Lokasi	29
a. Kajian Terdahulu.....	31
b. Kerangka Pemikiran.....	32
c. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
1. Lokasi Penelitian.....	35
2. Waktu Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
1. Teknik Pengumpulan Data.....	37
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	38
D. Definisi Operasional	39
1. Variabel Bebas (Independen).....	39
2. Variabel terikat (dependen)	42
E. Tekhnik Analisa data	43
1. Uji Kesahihan Angket.....	44
a. Uji Validitas	44

b. Uji Reliabilitas	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Heteros Kedastisitas	45
b. Uji Normalitas	45
c. Uji Multikolinieritas.....	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Uji Determinan.....	46
b. Uji Parsial (UjiT)	46
c. Uji Simulatif (UjiF).....	47
BAB IV SEJARAH PERUSAHAAN.....	42
A. Sejarah Boos Coffee	42
B. Visi-Misi	42
1. Visi.....	42
2. Misi	42
C. Tujuan	43
D. Struktur Boos Coffee	43
E. Pelayanan Boos Coffee.....	43
F. Dokumentasi.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Identifikasi Responden	47
B. Uji Asumsi Klasik	51

1. Uji Heteroskedastisitas	51
2. Uji Normalitas	52
3. Uji Multikolinearitas	55
C. Hipotesis	56
1. Uji t.....	56
2. Uji F.....	57
3. Determinasi.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. dan Kotler, Philip. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 Edisi Bhs.Indonesia dari Principle of Marketing*, Jakarta: PT Prehalindo, 1998.
- Atmaja, Lukas, Setia. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Basu, Swastha. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- Bi Rahmani Nur Ahmadi, *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi Uin Su Press, 2016.
- Danang, Sunyoto. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Goodman, Raymond J. *Service Management Edisi Kedua*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Hamdani, A dan Lupyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Husein, Umar. *Riset Pemasarn dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Ibrahim, Buddy. *TQM (total quality management)*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama*, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Minard, Engel, Black, Well. *Perilaku Konsumen Jilid 1 Edisi Keenam*, Jakarta: Bina Pura Aksara, 1994.
- Nandan, Limakrisna, dan Supranto. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran Cetakan Kelima*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Stanton, J. William. *Prinsip Pemasaran Eds Ketujuh Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 1998.
- Tarigan, Akmal, Azhari. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Medan: Perdana Publishing, 2007.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2001