

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**Gregorius Stevie P**

**11160070**

**FAKULTAS BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2020**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

Gregorius Stevie Pramudita

11160070

**FAKULTAS BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gregorius Stevie Pramudita

NIM : 11160070

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI  
YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 8 Januari 2021

Yang menyatakan



(Gregorius Stevie Pramudita)

NIM: 11160070

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA  
KURNIA SARI YOGYAKARTA”**

Telah diajukan dan

dipertahankan oleh:

**GREGORIUS STEVIE**

**PRAMUDITA**

**11160070**




dalam Ujian Skripsi Program

Studi Manajemen Fakultas

Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 03 Desember  
2020

Nama Dosen	Tanda Tangan
1. Dra. Ety Istriani, MM. (Ketua Tim Penguji/ Dosen Penguji)	
2. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D. (Dosen Penguji)	
3. Dr. Singgih Santoso, MM. (Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji)	

Yogyakarta, 7 Januari 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Perminas Pangeran, M.Si.**

**Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI  
YOGYAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari hasil karya pihak lain pada perguruan tinggi atau institusi manapun, kecuali pada bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 26 November 2020  
  
METERAI TEMPEL  
6000  
Gregorius Stevie P NIM : 11160070

## MOTTO

*“Jangan Menyerah Hari ini keras, besok akan semakin berat, tetapi lusa akan indah”.*

- **(Jack Ma)**

*“The only way to do great work is to love what you do.If you haven’t found it yet.keep looking.Don’t settle”.*

- **(Steve Jobs)**

*“When something is important enough, you do it even if the odds are not in your favor”.*

- **(Elon Musk)**

*“Garis batas antara kegagalan dan kesuksesan sangatlah tipis. Jangan menyerah”.*

- **(Merry Riana)**

*“Bekerja dan berusaha agar terwujud yang kita dapat raih di hari esok”.*

- **(Gregorius Stevie Pramudita)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati dan menyertai saya
2. Kedua orang tua saya Agustinus Agus Juliantoro dan Yohana Emmy Setiawati, terima kasih karena bimbingan serta kasih sayang yang kalian berikan kepada saya, hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakaksaya Ignatia Dian Yuliana yang sudah memberikan dukungan kepada saya.
4. Dosen Pembimbing saya Dr. Singgih Santoso, S.E., M.M.
5. Owner Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta Bapak Wiranto.
6. Kekasih tersayang, Angeline Fevta Desideria, karena sudah mendukung dan member semangat untuk saya.
7. Teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
8. Teman-teman terdekat yang sudah saya kenal dari jaman semester 1 hingga sekarang saya bisa menyelesaikan skripsi ini Daniel, Bagas, Robert, Abraham, Dennis, Dadan, Teteg, dan David terima kasih sudah memberikan saya semangat dan dukungan.
9. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Allah Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangNya yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi "PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI YOGYAKARTA".

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini guna memenuhi syarat – syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ( UKDW ).

Dalam proses pekerjaan Skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada :

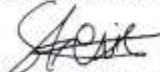
1. Dr. Perminas Pangeran, M.Si selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terima kasih telah menjadi dekan dan dosen yang memberi semangat dan inspirasi bagi para mahasiswanya.
2. Dr.Singgih Santoso, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Owner dari Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta, Bapak Rianto atas ketersediaan dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Para pengunjung Bakpia Kurnia Sari yang telah bersedia memberikan waktunya untuk menjadi responden dan memberikan data penelitian.
6. Terima Kasih untuk kedua orang tua saya Agustinus Agus Juliantoro dan Yohana Emmy Setiawati yang sudah membimbing saya dan motivasinya.
7. Terima kasih kakak saya Ignatia Dian Yulianan atas dukungannya selama ini dan menjadi kakak yang paling hebat di dalam hidup saya.



8. Untuk kekasih, saya Angeline Fevta Desideria. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, inspirasi dan kasih sayangnya selama ini. Terima kasih atas semangat hidup yang diberikan, dan kesabarannya.
9. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungannya dan mau menjadi teman terbaik di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
10. Terima kasih untuk Robert dan Abraham yang sudah memberikan motivasi, saran dan partner selama saya mengerjakan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga semua jasa dan budi baik dari semua pihak yang diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan semestinya.

Yogyakarta, 26 November 2020



Gregorius Stevie Pramudita (11160070)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalah.....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Batasan Penelitian .....	4
1.4.2 Profil dari responden / konsumen, tak lain : .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pemasaran ( <i>Marketing</i> ).....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk .....	7
2.1.3 Lokasi.....	9
2.1.4 Pelayanan .....	10
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	11
2.1.6 Fungsi dan Tujuan Pelayanan .....	12
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	12

2.2	Penelitian Terlebih Dahulu .....	14
2.3	Kerangka penelitian .....	16
2.4	Hipotesis .....	16
2.4.1	Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.2	Hubungan antara Lokasi dan Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.3	Hubungan antara Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	18
2.4.4	Hubungan antara Kualitas Produk, Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....		20
3.1	Desain Penelitian .....	20
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.3.1	Populasi.....	21
3.3.2	Sampel.....	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5	Variabel Penelitian.....	22
3.5.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	22
3.5.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	22
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.7	Instrumen Penelitian .....	25
3.8	Analisis Data.....	28
3.8.1	Uji Validitas .....	28
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	30
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	30
3.9.2	Analisis Regresi Berganda .....	31
3.10	Uji Hipotesis .....	31
3.10.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
3.10.2	Uji F .....	32
3.10.3	Uji T .....	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		35

4.1	Hasil Analisis Data .....	35
4.2	Uji Validitas .....	35
4.2.1	Uji Reliabilitas .....	38
4.3	Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.3.2	Deskripsi Berdasarkan Usia .....	40
4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.3.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.3.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Yang Dibeli .....	42
4.3.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Info.....	42
4.3.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Rasa.....	43
4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.5	Uji Hipotesis .....	45
4.5.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.5.2	Uji Signifikan secara Simultan (Uji F) .....	46
4.6	Pembahasan.....	50
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta.....	50
4.6.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta.....	51
4.6.3	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan .....	53
5.1.1	Profil Responden.....	53
5.1.2	Uji Regresi Parsial.....	53
5.2	Saran .....	54
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	54
5.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....		56
LAMPIRAN.....		58

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	26
Tabel 3.2 Instrumen Kualitas Produk.....	26
Tabel 3.3 Instrumen Lokasi.....	27
Tabel 3.4 Instrumen Pelayanan .....	27
Tabel 3.5 Instrumen Kepuasan Konsumen .....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Yang Dibeli .....	42
Tabel 4.11 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Info .....	42
Tabel 4.12 Jumlah Responden Berdasarkan Rasa .....	43
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
Tabel 4.14 Nilai Uji Determinasi $R^2$ .....	46
Tabel 4.15 Nilai Uji F .....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	16
--------------------------------------	----

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	59
Lampiran 2: Tabel R .....	74
Lampiran 3 : Tabel Info Responden.....	75
Lampiran 4: Tabel Kualitas Produk .....	78
Lampiran 5: Tabel Lokasi .....	81
Lampiran 6: Tabel Pelayanan.....	84
Lampiran 7: Tabel Kepuasan Konsumen.....	87

©UKDW

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI YOGYAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Populasi yang diperhitungkan dari penelitian ini adalah pengunjung Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, uji signifikansi parsial, uji signifikansi simultan, dan uji koefisien determinasi.

Variabel Dependen yaitu Kepuasan Konsumen sedangkan variabel independen yaitu Kualitas Produk, Lokasi dan Pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Begitu juga dengan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan, Kualitas Produk, Lokasi dan Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini telah diuji dengan teknik regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari di Yogyakarta. Secara keseluruhan pengujian, peneliti mendapatkan hasil bahwa uji regresi dinyatakan signifikan dan valid dengan hasil 0,005. Adapun Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan sebesar 54,9%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Lokasi, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen



## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, LOCATION, AND SERVICE ON CUSTOMER'S SATISFACTION OF BAKPIA KURNIA SARI YOGYAKARTA**

This study aims to determine the effect of product quality, location, and service on customer satisfaction of Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta. This research is a descriptive research and the data used in this research is quantitative data. Population used in this research is taken from Bakpia Kurnia Sari's consumer. Sample used in this research is taken by using purposive sampling technique. Data analysis method used on this research are multiple linear regression, partial significance test, simultaneous significance test, and coefficient determination test.

Dependent variable is the consumer satisfaction whilst the independent variable is the product quality, location, and the service. The results of this study indicate that product quality has significant effect on customer satisfaction. Location of the store has significant effect on customer satisfaction. Their service has significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, product quality, location, and their service have significant effect on customer satisfaction. The results of this study have been tested with multiple linear regression techniques showing that simultaneously, product quality, location, and their service have positive and significant effect on customer satisfaction of Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta. Overall, the regression test was declared to be significant and valid with a result of 0.005. The consumer satisfaction is influenced by the product quality, location, and service by 54.9%.

Keyword: Product quality, Location, Service, and Consumer satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

Saat ini terdapat banyak pusat oleh-oleh yang ada di Kota Yogyakarta. Ada berbagai pilihan jenis oleh-oleh khas Yogyakarta baik berupa makanan maupun barang yang ditawarkan, salah satunya adalah bakpia.

Bakpia adalah makanan yang terbuat dari campuran kacang hijau yang dibungkus dengan tepung dan memiliki isi yang bervariasi. Makanan khas Yogyakarta ini sudah terkenal di kalangan masyarakat dan memiliki berbagai macam pilihan rasa antara lain kacang hijau, kumbu hitam, coklat, dan keju. Makanan ini adalah salah satu makanan favorit masyarakat Yogyakarta dan juga diminati oleh orang-orang yang berada di luar kota.

Sudah banyak produsen-produsen bakpia di Kota Yogyakarta yang memiliki keunikannya masing-masing. Selain memiliki keunikan dari segi pilihan rasa, produsen-produsen ini juga menjual produknya dengan harga yang berbeda-beda berkisar dari dua puluh ribu rupiah hingga lima puluh ribu rupiah perkotaknya. Tentu saja hal-hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat penjualan produk tersebut. Selain faktor-faktor tadi, lokasi penjualan dan juga pelayanan yang diberikan tentu memiliki pengaruh terhadap angka jual produk.

Dengan kualitas barang dan pelayanan yang baik tentu akan membuat konsumen merasa puas dan merasa ingin kembali membeli produk tersebut. Hal tersebut akan memberi feedback yang baik bagi nama perusahaan dan bukan tidak mungkin konsumen akan menjadi konsumen tetap dari produsen tersebut.

Salah satu produsen bakpia di Yogyakarta adalah Bakpia Kurnia Sari. Produsen bakpia ini sudah terkenal sejak dulu di Kota Yogyakarta karena memiliki pilihan rasa yang unik, antara lain rasa susu, kopi, durian, dan green tea. Hanya dengan lima puluh ribu, konsumen sudah bisa mendapatkan sekotak bakpia yang berisi dua puluh bakpia dengan rasa pilihannya.

Bakpia Kurnia Sari memiliki beberapa cabang yang tersebar di kawasan-kawasan yang strategis di Kota Yogyakarta sehingga bakpia ini mudah ditemui oleh konsumen baik yang berasal dari Kota maupun para wisatawan karena dekat dengan pusat-pusat wisata di Yogyakarta. Selain itu banyak reseller yang menjual Bakpia Kurnia Sari di luar kota sehingga semakin membuat bakpia ini lebih dikenal oleh masyarakat. Tentu saja hal-hal tersebut berdampak positif terhadap penjualan Bakpia Kurnia Sari. Maka dari itu saya membuat penelitian yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKPIA KURNIA SARI YOGYAKARTA.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta?
- b. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta?
- c. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk Bakpia Kurnia Sari berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui apakah Lokasi Bakpia Kurnia Sari berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bakpia Kurnia Sari berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat untuk Penulis

Dapat memberikan masukan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan yang terjadi Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta.

b. Manfaat untuk Perusahaan

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi Bakpia Kurnia Sari untuk memberikan informasi seberapa pentingnya kepuasan konsumen terhadap Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan tersebut.

c. Manfaat untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah pengetahuan atau wawasan di bidang manajemen marketing serta untuk keperluan riset yang selanjutnya.

### 1.4.1 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti oleh penulis tidak terlalu luas, maka penulis melakukan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

- a. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dan lokasi pusat Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta terdapat di jalan Ruko Permain Pogung Lor dan di cabang-cabang juga seperti di jalan Glagahsari dan Kusumanegara.
- b. Responden yang dibutuhkan adalah masyarakat Yogyakarta baik Mahasiswa/Mahasiswi, Pegawai Swasta, PNS/POLISI/TNI, Wiraswasta
- c. Profil dari Responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.
- d. Responden adalah orang yang pernah berkunjung ke Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta dengan penyebaran kuesioner melalui *google forms* dalam 3 bulan terakhir, mulai dari bulan April tahun 2020 sampai bulan Juni tahun 2020 dan usia mulai dari 17 tahun keatas.
- e. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan April 2020 sampai dengan selesai.
- f. Variable yang digunakan adalah 3 bagian dari Kepuasan Konsumen yang mana variabelnya Kualitas Produk, Lokasi, dan Pelayanan.
- g. Jumlah dari responden adalah 100 konsumen yang pernah berkunjung ke Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta.

**1.4.2 Profil dari responden / konsumen, tak lain :**

- A. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
- B. Usia : 17-30 Tahun
- C. Pendidikan Terakhir : 1.SMA/SMK  
2.D3  
3.Sarjana  
4.Paska Sarjana  
5.Lain-lain
- D. Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa  
2. PNS/TNI/POLISI  
3. Wiraswasta  
4. Swasta  
5.Lain-lain

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta, dari 100 orang responden yang telah berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **5.1.1 Profil Responden**

Dari hasil analisis deskriptif profil 100 responden, Gender didominasi wanita, Usia didominasi >30 tahun, Pendidikan terakhir didominasi SMA/SMK, Pekerjaan didominasi Swasta, Yang dibeli di Bakpia Kurnia Sari didominasi Bakpia, Sumber info didominasi Teman/Kerabat terdekat, dan Rasa favorite didominasi Coklat.

##### **5.1.2 Uji Regresi Parsial**

Hasil penelitian melalui uji regresi secara parsial menunjukkan bahwa variable Kualitas Produk, Lokasi, Dan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta. Pada penelitian ini berarti Kualitas Produk Bakpia Kurnia Sari memiliki tingkat kualitas bahan-bahan yang terbaik dan mutu yang sangat bagus dan memiliki rasa yang sangat enak untuk dinikmati.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan,peneliti dapat memberikan saran bagi perusahaan yaitu :

1. Dalam variable Kualitas Produk Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta rata-rata konsumen merasa puas akan kualitas bahan dengan kualitas bahan yang tinggi, rasa yang berbeda dengan bakpia lain seperti ciri khas kulit yang krispi, banyak sekali varian rasa yang bermacam-macam dan komplit seperti coklat, keju, kacang hijau, kumbu hitam, kopi, susu, dan durian.Hal ini membuat Bakpia Kurnia Sari terkenal dengan rasa yang enak dan kualitas yang bagus yang membuat konsumen/pelanggan Bakpia Kurnia Sari sudah merasa puas.
2. Dalam variable Lokasi Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta sudah sangat memuaskan karena letak cabang-cabang Bakpia Kurnia Sari yang berada di Yogyakarta berdekatan dengan pusat pariwisata yang terkenal sehingga setelah para konsumen selesai berbelanja di Bakpia Kurnia Sari mereka juga dapat langsung berkunjung di pusat pariwisata yang sudah ada di Yogyakarta.
3. Dalam variable Pelayanan Bakpia Kurnia Sari Yogyakarta lebih meningkatkan lagi pelayanan seperti mempermudah pembayaran barang dan tidak usah antri panjang dikasir missal seperti menggunakan pembayaran scan Gopay, Dana, dan OVO.



### 5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran bagi peneliti selanjutnya yaitu :

1. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain dan memberikan pertanyaan yang tertutup tetapi juga dapat memberikan pertanyaan terbuka dengan metode interview untuk menjadikan masukan. Sehingga, hasil didapatkan lebih memuaskan.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya menyusun kuesioner dengan kata-kata yang singkat, padat, dan dapat dipahami oleh responden karena hal ini dapat mempengaruhi pengisian kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Definisi dan Pengertian Menurut Ahli. 2020. *Lokasi Strategis dan Pengertian Lokasi*. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/04/lokasi-strategis-dan-pengertian-lokasi.html?m=1>. Diakses pada tanggal 24 November 2020
- Ginting, M. and Saputra, A. (2015) '*Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional*', *jurnal manajemen Bisnis*, 23(1), pp. 10–19.
- JE-Jurnal. 2016. *Pengertian Kualitas Product*. <https://www.e-jurnal.com/2014/02/pengertian-kualitas-produk.html?m=1>. Diakses pada tanggal 24 November 2020
- Mahendra, D & Haryanto, A.T. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan dan Citra Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Rumah Makan Dapur Solo*. *Buletin Ekonomi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi* 15 (1).
- Muchlisin Riadi. 2013. *Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html?m=1#:~:text=Kepuasan%20konsumen%20adalah%20tingkat%20perasaan,pelelangan%20dalam%20waktu%20yang%20lama..> Diakses pada tanggal 24 November 2020
- Nabilah, Raissa Ajwa. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Service Scape, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Table Nine Kitchen Purwokerto)*. *Skripsi thesis: Universitas Jenderal Soedirman*.
- Permatasari & Wahyuningsih (2020). '*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta*, *CAKRAWANGSA BISNIS*. Vol 1(1), pp. 99–114.
- PT. APPKEY. 2020. *Kualitas Produk*. <https://markey.id/blog/bisnis/kualitas-produk/amp>. Diakses pada tanggal 24 November 2020
- Scribd Inc. 2020. *Pengertian Lokasi Menurut Ahli*. <https://id.scribd.com/document/428267339/Pengertian-Lokasi-Menurut-Ahli>. Diakses pada tanggal 24 November 2020
- Seputar Pengetahuan. 2016. *Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli Lengkap*. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. Diakses pada tanggal 24 November 2020

Wikipedia. 2020. *Bakpia Pathuk*. Diperoleh dari [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bakpia\\_Pathuk](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bakpia_Pathuk). Diakses pada tanggal 24 November 2020

©UKDW