

ABSTRACT

Putri, Khilau Gemilang. 2017. Thesis. ***The Affect of Service Quality and Location Strategy on Customer Satisfaction at Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo***. Program Management Studies, Faculty of Economics, University of Panca Marga Probolinggo.

The research was conducted in Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo with the aim to know the influence of service quality and location strategy partially to customer satisfaction at Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo, influence of service quality and location strategy together to customer satisfaction at Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo, and the overall influence of the service quality and location strategy on customer satisfaction at Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo.

The type of this research is quantitative research and associative approach of causal, with independent variable that is service quality and location strategy, while the dependent variable is customer satisfaction. The population in this study were Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo customers amounted to 500 people. The sample used in this research using Nonprobability Sampling, processed in Incidental Sampling technique, respondents used with Slovin formula, obtained a number of 84 people.

The results show that there is influence between customer satisfaction and location strategy. Obtained $F_{\text{count}} (129,047) > F_{\text{table}} (3,11)$, it can be determined that H_0 is rejected and H_a accepted, so together it is stated there is a significant influence between X_1 independent variable (Quality of Service) and X_2 (Location Strategy) to dependent variable Y (Customer Satisfaction). Obtained value of t_{count} of independent variable X_1 (Service Quality) is 3,522 bigger than t_{table} value (1,989) with significance 0,001, hence can be determined that H_0 rejected and H_a accepted, so declared there is significant influence between independent variable X_1 (Service Quality) to dependent variable Y (Customer Satisfaction). Obtained value t_{count} independent variable X_2 (Location Strategy) is 9,262 bigger than t_{table} value (1,989) with significance 0.000, H_0 it can be determined that rejected and H_a accepted, so partially stated there is significant influence between independent variable X_2 (Location Strategy) against the dependent variable Y (Customer Satisfaction). Obtained R^2 (R Square) is equal to 0,761 (0,76), hence can be determined that the influence of independent variable (service quality and location strategy) to dependent variable (customer satisfaction) at Kentucky Fried Chicken (KFC) Probolinggo is 76,1% which means that service quality and location strategy has a significant influence on customer satisfaction compared to other factors of 23,9% and not examined in this study.

Keywords : Service Quality, Location Strategy, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Putri, Khilau Gemilang. 2017. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan strategi lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo, pengaruh kualitas pelayanan dan strategi lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo, dan besarnya pengaruh keseluruhan kualitas pelayanan dan strategi lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan pendekatan berjenis asosiatif kausal, dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan strategi lokasi, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo berjumlah 500 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*, diolah dalam teknik *Sampling Insidental*, responden digunakan dengan rumus *Slovin*, diperoleh sejumlah 84 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan pelanggan dan strategi lokasi. Diperoleh nilai $F_{hitung} (129,047) > F_{tabel} (3,11)$, maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara bersama-sama dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Strategi Lokasi) terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pelanggan). Diperoleh nilai t_{hitung} variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) adalah 3,522 lebih besar dari nilai $t_{tabel} (1,989)$ dengan signifikansi 0,001, maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pelanggan). Diperoleh nilai t_{hitung} variabel bebas X_2 (Strategi Lokasi) adalah 9,262 lebih besar dari nilai $t_{tabel} (1,989)$ dengan signifikansi 0,000, maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X_2 (Strategi Lokasi) terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pelanggan). Diperoleh R^2 (*R Square*) adalah sebesar 0,761 (0,76), maka dapat ditentukan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan strategi lokasi) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) pada *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Probolinggo adalah 76,1% yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan strategi lokasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lainnya yang besarnya 23,9% dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi Lokasi, Kepuasan Pelanggan