



**PENGARUH LOKASI USAHA, KERAGAMAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MUSLIM DI BASA TOSERBA PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

NUR FAUZIAH
NIM. 2013216026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



**PENGARUH LOKASI USAHA, KERAGAMAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MUSLIM DI BASA TOSERBA PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

NUR FAUZIAH
NIM. 2013216026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Fauziah

NIM : 2013216026

Judul skripsi : Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Basa Toserba Pemasang.

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 02 Oktober 2020

Yang menyatakan



Nur Fauziah

NIM. 2013216026

NOTA PEMBIMBING

Drajat Stiawan M.Si

Perum Griya, Wiradesa Pekalongan

Lampiran : 2 (Dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nur Fauziah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : **Nur Fauziah**

NIM : **2013216026**

Jurusan : **Ekonomi Syariah**

Judul : **Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Di Basa Toserba Pemalang**

dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekalongan, 02 Oktober 2020

Pembimbing,



Drajat Stiawan, M.Si

NIP. 198301182015031001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pahlawan No. 52 Rowolaku, Kajen Pekalongan Jawa Tengah 51161

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : NUR FAUZIAH
NIM : 2013216026
Judul Skripsi : PENGARUH LOKASI USAHA, KERAGAMAN
PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DI BASA
TOSERBA PEMALANG

Telah diujikan pada Selasa, 3 November 2020 dan dinyatakan LULUS serta
memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


H. Tamamudin, M.M

NIP. 19791030 200604 1 018


H. GunawanAji, M.Si

NIP. 19690227 200712 1 001

Pekalongan, 9 November 2020

Disahkan oleh Dekan,


Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H

NIP. 19750220 199903 2 001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum di serap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	keterangan
ا	alif	tidak lambangkan	tidak lambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es



سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	إي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

جماعه ditulis *jamā'ah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

نعمة الله ditulis *ni'matullāh*

زكاة الفطر ditulis *zākat al-ḥitri*



4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbanā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

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

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرخل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari katan yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
لبديعا	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu di transliterasikan dengan apostrof /' /

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>sya'un</i>

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibu saya tercinta (Kustiari) yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap saat serta selalu memberikan yang terbaik untuk saya.
2. Nenek dan Kakek yang selalu menyemangati.
3. Adik saya yang saya sayangi (Syafri syam Sudin)
4. Saudara – saudara tersayang (para om dan tante serta sepupu – sepupu tersayang)
5. Teman-teman seperjuangan Ekos 2016 khususnya Ekos L Regular Sore. Kelas unik dan asik serta inspiratif. yang telah memberikan kenangan tak terlupakan.
6. Kampus tercinta IAIN Pekalongan dan semua pihak yang membantu dalam penulisan Skripsi ini.





MOTTO

“Tidak ada suksesnya anak tanpa tirakatnya orang tua dan tidak mungkin anak bisa sukses tanpa restunya orang tua”

(Gus Miftah)

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(Q.S Al-Mujadilah:11)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi usaha, keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang. Pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling* dengan banyaknya sampel 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi usaha (X_1) tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim (Y) yang ditunjukkan pada uji tabel uji t dengan nilai $t_{hitung} 0,572 < t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,572 > 0,05$, variabel keragaman produk (X_2) terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim (Y) yang ditunjukkan pada uji tabel t dengan nilai $t_{hitung} 4,505 > t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, variabel kualitas pelayanan (X_3) terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim (Y) yang ditunjukkan pada uji tabel t dengan nilai $t_{hitung} 2,954 > t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$.

Lokasi Usaha, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama - sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang yang ditunjukkan pada tabel uji F dengan nilai $F_{hitung} 14,624 > F_{tabel} 2,70$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ nilai probability. Dan diperoleh nilai koefisien *Adjusted R Square* 0,292 atau 29,2%. yaitu menjelaskan variabel yang diteliti berpengaruh secara bersamaan sebesar 29,2% dan sisanya 70,8% di pengaruhi oleh variabel selain variabel yang ditelii oleh peneliti.

Kata Kunci : Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta mengajarkan manusia segala sesuatu yang belum pernah diketahui, shalawat serta salam tak lupa dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat bagi seluruh alam.

Atas rahmat dan hidayat Allah SWT, penulis berhasil menyelesaikan tulisan yang berjudul “Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Basa Toserba Pecalang.. Penyelesaian studi, penelitian, dan penulisan ini melalui proses yang panjang dan banyak melibatkan bantuan orang lain. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah berjasa dan membantu penulis, antara lain:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H,M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi’I, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
5. Bapak Abdul Aziz, M.Ag. selaku wali dosen penulis.
6. Bapak Drajat Setiawan, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Segenap staf perpustakaan IAIN Pekalongan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk menelaah buku-buku yang diperlukan.
9. Semua teman-teman Ekonomi Syariah yang selalu mewarnai hidupku dalam menimba ilmu di IAIN Pekalongan, terutama untuk Kelas L.
10. Sahabat-sahabatku Maya Reyna R. Yuda P.W dan Muhammad Anis, S.E yang selalu setia membantu, memberikan doa, motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada Ibunda dan Adikku tercinta dan saudara – saudaraku tersayang yang dengan kasih sayangnya telah memberikan pengorbanan dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan

Penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Pekalongan, 02 Oktober 2020

Penulis

NUR FAUZIAH



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tela'ah Pustaka.....	9
1. Lokasi Usaha.....	9
2. Keragaman Produk	11
3. Kualitas Pelayanan.....	12
B. Kepuasan Konsumen.....	14
C. Penelitian Terdahulu.	14
D. Kerangka Berfikir	16
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Sumber Data.....	29



C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
G. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	34
H. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data.....	45
B. Analisis Data.....	48
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

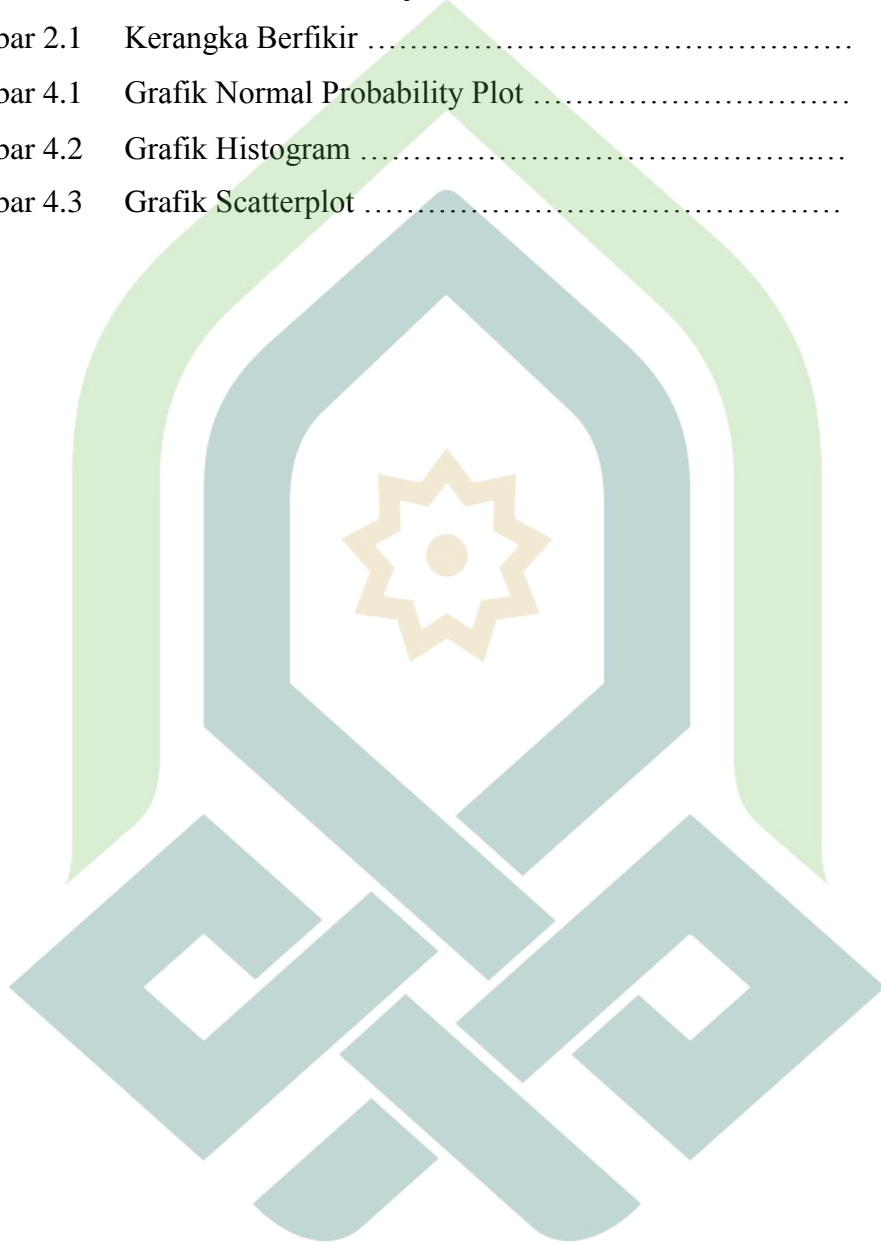
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Perusahaan.....	31
Tabel 3.2	Skala Likert.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan..	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Test.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Lineritas Lokasi Usaha.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Lineritas Keragaman Produk.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Lineritas Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik t.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik F.....	63
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Presentase Penjualan 2019.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	26
Gambar 4.1	Grafik Normal Probability Plot	51
Gambar 4.2	Grafik Histogram	52
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot	58





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Data Mentah Kuesioner
Lampiran III	Data Identitas Responden
Lampiran IV	Hasil Uji Kualitas Data
Lampiran V	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran VI	Hasil Uji Analisis Linear Berganda
Lampiran VII	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran VIII	r tabel
Lampiran IX	t tabel
Lampiran X	F tabel
Lampiran	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran	Surat Keterangan Riset Perusahaan
Lampiran	Dokumentasi



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbelanja saat ini tidak lagi dipandang hanya sebagai aktifitas untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari, melainkan berbelanja kini sudah menjadi gaya hidup. Perkembangan usaha tempat perbelanjaan seperti swalayan, Toserba dan Pasar Modern pada saat ini sangat pesat, sehingga persaingan tempat perbelanjaan sangat kompetitif. Saat ini konsumen berbelanja tidak hanya berkonsep sekedar membeli barang yang dibutuhkan saja, tetapi kebutuhan dan kualitas menjadi penentu utama pilihan bagi para konsumen.

Para pendiri usaha berkerja keras untuk memikat calon pembeli salah satu cara yang bisa dilakukan dengan mempertahankan konsumen yang sudah menjadi konsumen tetap. Konsumen menjadi salah satu dasar penentu perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya karena konsumen memiliki peran penting dalam memberikan saran dan kritik sebuah perusahaan. Konsumen yang merasakan puas tentu memberikan saran dan ide kreatif terhadap keberlangsungan suatu perusahaan sehingga perusahaan mampu menjadi lebih baik .¹

Strategi yang digunakan perusahaan harus memiliki daya tarik yang berbeda dari yang lainnya, yang bisa menarik keinginan atau ketertarikan

¹ Kadek Mega Sari “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pada Swalayan Surya Kwadung Kediri*”. Artikel Skripsi (Universitas Nusantara PGRI Kediri. 2015

semua pihak, terutama konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang disuguhkan.² Hal ini menjadikan para pendiri atau pengusaha pusat perbelanjaan wajib bekerja keras dalam mempertahankan kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen dalam mengambil keputusan untuk berbelanja.

Lokasi usaha adalah hal utama yang perlu dipertimbangkan dalam merancang suatu bisnis. Penentuan lokasi perlu di pertimbangkan oleh para pedagang atau pendiri usaha karena tidak akan pernah lepas tanggung jawab dari lingkungan sekitarnya dan tidak melakukan kerusakan.

Penentuan lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan kejayaan suatu usaha, karena lokasi usaha berkesinambungan dengan kemudahan konsumen dalam mengunjungi tempat atau lokasi usaha.³

Basa Toserba adalah pusat perbelanjaan yang di dirikan sejak tanggal 14 April 1994 yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No 30, Mulyoharjo, Kec Pemalang, Kab. Pemalang, tepat berada di dekat jalan raya dan perumahan warga . Sehingga mempermudah konsumen untuk mengunjungi lokasi dan tidak menutup kemungkinan terjadinya pembelian produk tanpa rencana bahkan tak sedikit pula orang yang berlokasi jarak jauh dari Basa Toserba tak sungkan untuk datang berbelanja di Basa Toserba.

² Ratih Suriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,(Bandung: Alfabeta).2008

³ Loredah Paulina Nainggolan, Ari Pradhanawati & Wahyu Hidayat, " *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Moderen Indomaret Kecamatan Sukun Kota Malang*. Jurnal ilmu sosial dan politik. Malang: Universitas Kanjuruhan.



Selain memilah Lokasi, Pelayanan konsumen juga perlu di perhatikan dalam memberikan kesan puas terhadap konsumen. Apabila pelayanan versi terbaik di berikan kepada para konsumen tanpa terkecuali maka akan memberikan dampak baik yang bisa menambah kepuasan bagi para konsumen. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dbisa menolong konsumen dalam berbelanja dan tidak mengganggu keleluasaan selama menentukan barang yang dibutuhkan.

Peran konsumen dalam memberikan keputusan dalam berbelanja sangatlah penting dalam keberlangsungan suatu usaha, karena pada dasarnya ketika konsumen merasa puas akan melakukan pembelian ulang atau bahkan mampu memberikan dampak positif terhadap pembeli lainnya begitu juga sebaliknya.

Keragaman produk merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, jika produk yang di tawarkan tidak beragam maka konsumen pun akan merasa kecewa dan lebih memilih untuk membeli barang atau produk di tempat lain yang memiliki produk lebih lengkap dan beragam.⁴

Setiap konsumen pasti memiliki selera dan kebutuhannya masing – masing dalam berbelanja suatu produk. Seringkali konsumen dalam proses belanjanya keputusan yang diambil untuk membeli suatu barang adalah yang sebelumnya tidak tercantum dalam daftar belanja, karena tidak dapat

⁴ Loredah Paulina Nainggolan, Ari Pradhanawatiz & Wahyu Hidayat. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang)*” Hal. 1-11



di pungkiri bahwa dengan banyaknya produk yang ditawarkan dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen, terutama bagi konsumen hawa yang lebih memiliki ketertarikan belanja.⁵

Banyaknya produk dan merek yang disediakan akan lebih mampu mendorong minat beli konsumen untuk melakukan pembelian dibandingkan dengan sedikitnya atau ketidak lengkapan suatu toko dalam menyediakan berbagai jenis produk dan merek.

Apabila pusat perbelanjaan menyuguhkan bermacam produk dan merek, maka akan mempermudah bagi perusahaan dalam menarik konsumen dalam menarik minat beli konsumen untuk tetap dan memilih berbelanja di tempat tersebut. Hal ini tentu menjadi kepuasan tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihan produk yang akan di beli.

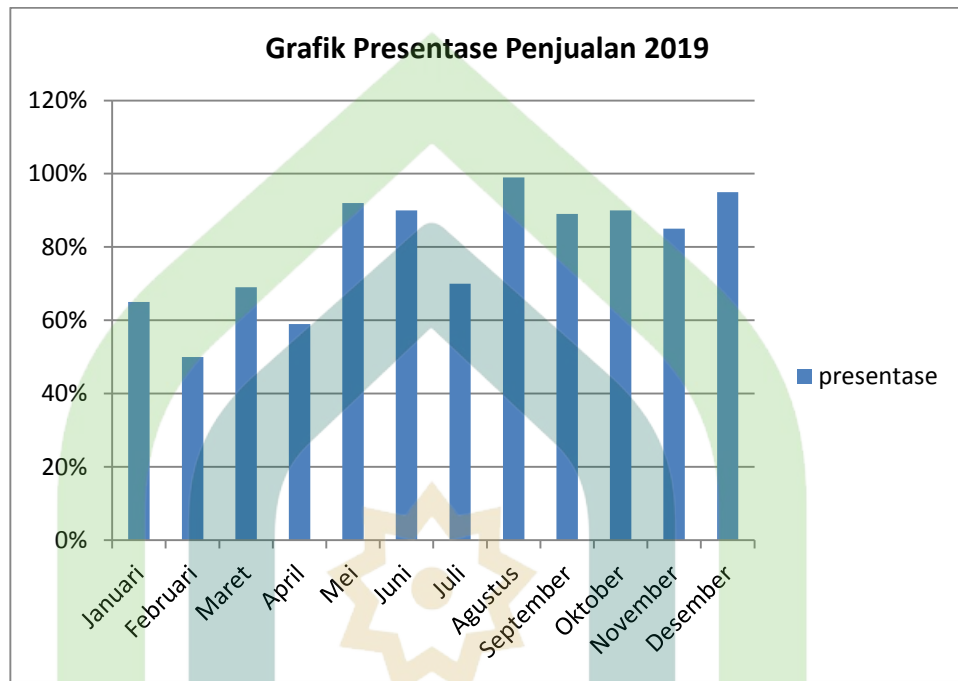
Basa Toserba adalah pusat perbelanjaan di pemalang yang mampu menarik konsumen untuk pembelian ulang, Konsumennyaupun tidak hanya konsumen akhir melainkan para pedagang toko kecilpun tertarik untuk membeli barang dagangannya di Basa Toserba Pemalang.

Basa Toserba adalah pusat perbelanjaan yang menawarkan banyak keragaman produk dan tidak hanya menjual barang eceran melainkan menjual barang dalam partai besar atau grosir, sehingga dapat menarik konsumen yang berprofesi pedagang toko untuk berbelanja produk penjualannya di Basa Toserba.

⁵ Loredah Paulina Nainggolan, Ari Pradhanawatiz & Wahyu Hidayat. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi TerhadapKepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang)*”Hal. 1-11



Berikut grafik data penjualan Basa Toserba Pemalang periode Januari – Desember 2019.



Gambar 1.1. berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa ada peningkatan dan penurunan jumlah konsumen di Basa Toserba Pemalang, dari data di atas terdapat permasalahan terhadap kepuasan konsumen di Basa Toserba Pemalang

Berdasarkan latar belakang diatas maka Penulis tertarik untuk mencoba menyusun sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Basa Toserba Pemalang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, penelitian ini didesain untuk mengetahui Lokasi Usaha, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Basa Toserba Pemalang, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah lokasi usaha berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang?
2. Apakah keragaman produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang?
4. Apakah lokasi usaha, keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui lokasi usaha berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang.
2. Mengetahui keragaman produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang.
3. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pemalang.



4. Mengetahui lokasi usaha, keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen muslim di BASA Toserba Pernalang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan masukan pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi Usaha tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang, yang ditunjukkan pada uji tabel uji t dengan nilai $t_{hitung} 0,572 < t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,572 > 0,05$ yang artinya lokasi yang strategis tidak selamanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang.
2. Keragaman Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang, yang ditunjukkan pada uji tabel t dengan nilai $t_{hitung} 4,505 > t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya semakin banyak produk yang ditawarkan dan bermacam serta kelengkapan produk yang di suguhkan maka dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang, yang ditunjukkan pada uji tabel t dengan nilai $t_{hitung} 2,954 > t_{tabel} 1,984$, dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ yang artinya semakin baik aspek pelayanan, kenyamanan berbelanja serta kesigapan pelayan dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang.

4. Lokasi Usaha, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama - sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen muslim di Basa Toserba Pemalang yang ditunjukkan pada tabel uji F dengan nilai $F_{hitung} 14,624 > F_{tabel} 2,70$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ nilai probability. Dan diperoleh nilai koefisien *Adjusted R Square* 0,292 atau 29,2%. Artinya 29,2% di pengaruhi oleh variabel – variabel yang di teliti dan sisanya 70,8% dipengaruhi oleh variabel selain variabel yang di teliti.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Saran yang bisa diberikan terhadap perusahaan perlu menambah kuantitas keranjang sebagai fasilitas dalam berbelanja agar ketika banyaknya konsumen berdatangan setiap konsumen masih tetap bisa menikmati fasilitas ranjang.
2. Untuk Lokasi di Basa Toserba sudah cukup bagus, mungkin perlu di tambah area parkir khusus kendaraan berroda empat untuk kenyamanan konsumen.
3. Di Basa Toserba dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus dan alangkah lebih baiknya untuk memberikan ruang lebih terhadap konsumen saat memilah - milah produk yang hendak di beli oleh konsumen di Basa Toserba Pemalang.





DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asnawi, Said Kelana , dan Chandra Wijaya. 2006 “*Metodologi Penelitian Keuangan : Prosedur, Ide, dan Kontrol*”, Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Gozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS Edisi 3*. Semarang: UNDIP
- Gozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 19. Edisi 3*. Semarang: UNDIP.
- Hajar, Ibnu. 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hendri ma’ruf. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT Indeks
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: gadjah Mada University Press
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group



- Purwanto Erwan agus dan Dyah ratih S. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Siregar, Sofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* . Jakarta : Kencana
- Sugiono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Cv Alfabeta,
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suriyati, Ratih. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati.2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar*. Bandung : Alfabeta
- Ali, Muhammad. 1992. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Angkasa
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi ke-3*. Yogyakarta: UPP STIM YKP
- Efnita ,Titik 2017. *Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada*



Wedding Organizing. Jurnal AdBispreneur Vol. 2, No. 2. Batam : Universitas Putera Batam

Carina, Gianlucky Mangundap. 2016. *pengaruh promosi, harga ,lokasi, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di bale ayu resto Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: sekolah tinggi ilmu ekonomi, Fakultas widya wiwaha

Nainggolan, Loredah Paulina, Ari Pradhanawati dan Wahyu Hidayat. 2016. ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi TerhadapKepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang)*”. Jurnal ilmu sosial dan politik: Semarang Universitas Diponegoro

Wilujeng, Sri. 2015. “*Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Moderen Indomaret Kecamatan Sukun Kota Malang*. Jurnal Ekonomi. Malang : Universitas: Kanjuruhan

Sari, Kadek Mega. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pada Swalayan Surya Kwadung Kediri*. Artikel Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri

Sarie, Rena Febrita. 2018. *Analisis Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, PromosiPenjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket PakuwonSupermall Di Surabaya*. Jurnal Relasi Vol. XIV, No. 02. Surabaya : STIE Urip



Eka Kiki Febriana, Yulianeu, Cicik Harini, Moh. Mukeri Warso, *Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Warung Makan Bu Sur*”.Jurnal Ekonomi. Semarang: Manajemen Universitas Pandanaran

Sari , Novita dan Selfi Setyowat. 2017. *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro*”. Jurnal Manajemen Magister. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya

Pane, Ahmad Mansyur. 2017. *Pengaruh KualitasLayanan , Fasilitas , Harga Dan LokasiTerhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Hananto, Deny. 2018. *Analisis Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Alfamart Pabelan ,Kartasura)*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

KUESIONER

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan Saya Nur Fauziah mahasiswi IAIN Pekalongan jurusan Ekonomi Syariah, saya sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana-1 dari IAIN Pekalongan dengan judul “PENGARUH LOKASI USAHA, KERAGAMAN PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DI BASA TOSERBA PEMALANG“.

Besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu kiranya untuk bersedia mengisi kuesioner dengan sejujurnya tanpa adanya keterpaksaan dari pihak manapun. Mengenai identitas, saya menjamin kerahasiaannya demi kenyamanan anda dalam mengisi kuesioner ini. Terimakasih dan selamat mengisi kuesioner ini.

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
3. Usia : 15 – 25 25 - 35
 35 ke atas
4. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Pedagang
 Guru/ Dosen Petani
 Wiraswasta PNS
 TNI/Polisi Lainnya

II. Keterangan Jawaban

Berilah tanda (\surd) di kolom yang telah disediakan, yang paling sesuai menurut anda.

Kriteria Penilaian : **S** : Setuju **SS** : Sangat Setuju

N : Netral **TS** : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak setuju





A. Instrumen Lokasi Usaha (X1)

Berilah tanda (√) di kolom yang sesuai menurut anda

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi Basa Toserba Pemalang terlihat dari jalan raya					
2	Akses menuju Basa Toserba Pemalang mudah di jangkau					
3	Lokasi Basa Toserba berdekatan dengan mushola/ masjid					
4	Kepadatan lalu lintas mengganggu akses					
5	Basa Toserba Pemalang memiliki area parkir yang memadai untuk motor					
6	Basa Toserba Pemalang tidak memiliki area parkir yang memadai untuk mobil					
7	Kondisi lingkungan di sekitar Basa Toserba Pemalang bersih					
8	Kondisi lingkungan di sekitar Basa Toserba Pemalang nyaman dan aman					

B. Instrumen Keragaman Produk (X2)

Berilah tanda (√) di kolom yang sesuai menurut anda

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Produk atau barang yang di jual Basa Toserba Pemalang lengkap					
2	Konsumen kesulitan dalam mencari produk alternatif yang di butuhkan					



3	Menyediakan varian warna di setiap unit produk					
4	Tidak Menyediakan berbagai size di setiap unit produk (kecil, sedang dan besar)					
5	Tidak Menyediakan berbagai merek produk yang dijual					
6	Setiap merk produk yang dijual di Basa Toserba Pemalang didukung dengan berbagai macam jenis/rasa yang berbeda					
7	Setiap Produk makanan ada Legalitas (BPOM dan Halal)					
8	Kualitas barang yang dijual dalam kondisi bagus (tidak Cacat)					

C. Instrumen Kualitas Pelayanan (X3)

Berilah tanda (√) di kolom yang sesuai menurut anda

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan sopan dan santun dalam memberikan pelayanan					
2	Karyawan memberikan kebebasan dalam berbelanja					
3	Karyawan tidak sigap dalam memberikan bantuan					
4	Kasir bekerja dengan lambat					
5	Karyawan memberikan suasana tenang					
6	Karyawan Berpakain rapih dan sopan					
7	Karyawan tidak jujur dalam memberikan pelayanan					
8	Karyawan membantu mencari produk atau barang yang di butuhkan.					

**D. Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)**

Berilah tanda (\surd) di kolom yang sesuai menurut anda

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya rasakan ketika berbelanja di Basa Toserba Pemalang					
2	Pengalaman berbelanja yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
3	Pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan harapan saya					
4	Basa Toserba tidak memenuhi harapan saya dibanding dengan pusat perbelanjaan yang lain					
5	Saya puas dengan keragaman produk makanan halal yang disediakan di Basa Toserba Pemalang					
6	Saya akan kembali berbelanja di Basa Toserba Pemalang					
7	Saya akan merekomendasikan kepada yang lainnya untuk berbelanja di Basa Toserba					
8	Berbelanja di Basa Toserba adalah pilihan yang bijak					

DOKUMENTASI







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp. (0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website : perpustakaan iain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iain.pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nur Fauziah
NIM : 2013216026
Fakultas/Jurusan : JURUSAN EKONOMI SYARIAH

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen Muslim di Basa Toserba Pemalang**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, November 2020



Nur Fauziah
NIM. 2013216026

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

