

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI FALSAFAH NGOPI
CIHERANG PONDOK BOGOR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER
SATISFACTION AT KEDAI FALSAFAH NGOPI
CIHERANG PONDOK BOGOR***

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the impact of service quality and location on customer satisfaction at the same time. The participants in this study are customers of Kedai Falsafah. Purposive sampling procedures were used to select 100 respondents for the sample. It is a descriptive and verified sort of study. Multiple linear regression is used to analyze data. The results of the study revealed that service quality (X_1) and location (X_2) had a positive and significant impact on customer satisfaction (Y). Consumer satisfaction is significantly and dominantly influenced by location. Service quality and location can both increase customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, location, and service quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kedai Falsafah. Pengambilan sampel berjumlah 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Jenis penelitian adalah deskriptif dan verifikatif.. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). lokasi berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan dan lokasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen