

Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Nako Kebon Jati

1 Identitas

PENULIS

Nama : Bayu Aditya Lubis
NIM : 64220987
Email : new.bayu.aditya.lubis@gmail.com

PEMBIMBING 1

Nama : Dhuha Safria, S.E., M.M.

PEMBIMBING 2

Nama : Mentari Pratami, M.Pd.

2 Latar Belakang

Beberapa hal yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kopi Nako Kebon Jati merupakan kafe bernuansa alam dengan ikon pepohonan jati dan pemandangan Gunung Salak, berdiri sejak tahun 2022.
- Terdapat keluhan pelanggan pada ulasan Google Maps terkait **etika karyawan** yang dinilai kurang sopan.
- Terdapat keluhan terkait **lokasi** yang dinilai kurang nyaman saat hujan karena minimnya area berteduh, akibat konsep tempat duduk terbuka di bawah pepohonan jati.
- Lokasi dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan penelitian terdahulu, sehingga perlu dikaji lebih lanjut pada objek ini.

3 Tujuan & Manfaat Penelitian

TUJUAN PENELITIAN

- Mengetahui dan menganalisis pengaruh **lokasi** terhadap kepuasan pelanggan.
- Mengetahui dan menganalisis pengaruh **kualitas pelayanan** terhadap kepuasan pelanggan.
- Mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara **simultan** terhadap kepuasan pelanggan.

MANFAAT PENELITIAN

- Bagi Penulis:** memperluas wawasan dan keterampilan analisis penelitian.
- Bagi Perusahaan:** menjadi referensi evaluasi lokasi dan kualitas pelayanan Kopi Nako Kebon Jati.
- Bagi Akademisi:** menjadi bahan referensi untuk penelitian serupa selanjutnya.

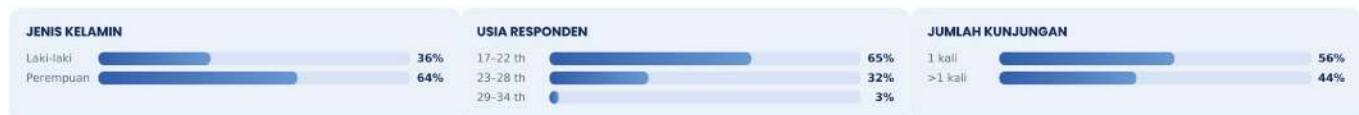
4 Metode Penelitian

Penelitian **kuantitatif statistik** dengan data primer melalui kuesioner skala Likert 4, sampel 106 responden (rumus Lemeshow), dianalisis menggunakan **regresi linear berganda** dan SPSS.



5 Hasil & Pembahasan

Total **106 responden** pelanggan Kopi Nako Kebon Jati (64% perempuan, 65% berusia 17-22 tahun, 56% baru berkunjung 1 kali) mengisi 32 butir pernyataan kuesioner.



HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

UJI T – LOKASI (X1)	UJI T – KUALITAS PELAYANAN (X2)	UJI F – SIMULTAN	KOEFISIEN DETERMINASI (R²)
2,591 t hitung > t tabel (1,983) Sig. 0,011 < 0,05 Signifikan	11,993 t hitung > t tabel (1,983) Sig. 0,000 < 0,05 Signifikan	212,536 F hitung > F tabel (3,93) Sig. 0,000 < 0,05 Signifikan	80,5% Kontribusi X1 & X2 terhadap Y sisanya 19,5% faktor lain R² Simultan

$$Y = 2,743 + 0,239X1 + 0,497X2 + e$$

Setiap kenaikan satu satuan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,239 satuan, dan setiap kenaikan satu satuan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,497 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

meningkatkan kepuasan pelanggan

6 Kesimpulan

- Lokasi** berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Nako Kebon Jati.
- Kualitas pelayanan** berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Nako Kebon Jati.
- Lokasi dan kualitas pelayanan secara **simultan** berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Nako Kebon Jati.

7 Saran

- Kopi Nako Kebon Jati disarankan mengevaluasi kondisi lingkungan dan etika pelayanan karyawan.
- Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel independen lain di luar lokasi dan kualitas pelayanan.

Referensi

Ariyanti, W. P., dkk. (2022). Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, IX, 85-94.
 Raflianto, dkk. (2024). Studi mengenai pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tempat wisata berbasis kafe.
 Mumtaza, F. A., & Millamyani, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. 7(2), 1645-1661.

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC002026131501, 3 Agustus 2026

Pencipta

Nama : Bayu Aditya Lubis dan Dhuha Safria

Alamat : Jalan Bumur III, RT/RW:002/001, No.86, Kel. Jatirangga, Kec. Jatisampurna, Kota Bekasi., Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat, 17434

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat : Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen DKI Jakarta 10450, Senen, Kota Adm. Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10450

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : Poster

Judul Ciptaan : Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Nako Kebon Jati

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 9 Juli 2026, di Kota Bekasi

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.

Nomor Pencatatan : 001391209

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
u.b
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Agung Damarsasongko,SH.,MH.
NIP. 196912261994031001



Disclaimer:

1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini telah disegel secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.

SURAT TUGAS
1355/B.01/LPPM-UBSI/VII/2026

Tentang

**Pelindungan Ciptaan di Bidang Ilmu Pengetahuan, Seni dan Sastra Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta**
Nomor dan Tanggal Permohonan : EC002026131501, 3 Agustus 2026
Nomor Pencatatan : 001391209

**PADA SURAT PENCATATAN CIPTAAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA REPUBLIK INDONESIA**

Poster

Judul Ciptaan :

**Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Nako
Kebon Jati**

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menugaskan kepada saudara
1. 202410224 Dhuha Safria
2. 64220987 Bayu Aditya Lubis
- Sebagai Pencipta yang mempublikasikan karyanya.
- Kedua : Mempunyai tugas sbb:
Melaksanakan Tugas yang diberikan dengan penuh rasa tanggung jawab.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila
dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana
mestinya.

Jakarta, 27 Juli 2026

LPPM Universitas Bina Sarana Informatika

Ketua



Agus Junaidi, M. Kom

Tembusan

- Ka. LPPM Universitas Bina Sarana Informatika
- Arsip
- Ybs