

Seprianus sandro lodo ola

by UNITRI Press

Submission date: 30-May-2024 02:38AM (UTC-0500)

Submission ID: 2293501853

File name: Seprianus_sandro_lodo_ola.docx (41.06K)

Word count: 1044

Character count: 6621

8
**PENGARUH LAYOUT SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI CUSCUSS CAFÉ MALANG**

SKRIPSI



OLEH

**SEPRIANUS SANDRO LODO OLA
NIM: 2015120059**

1
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG 2021**

RINGKASAN

Adapun dari penelitian ini agar mengetahui pengaruh layout system kepada kepuasan pelanggan di masa pandemic covid-19 di cuscuss cafe malang. Dari penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sasaran dari penelitian ini untuk semua pelanggan cuscuss café malang dan sampelnya ada 80 pengunjung. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisa data dan uji-t menggunakan regresi linear dan untuk uji hipotesis. Dari analisis regresi berganda menghasilkan nilai *R square* (R^2) sebesar 0,537 yang berarti bahwa variable layout system (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 57,3% dan sisanya sebesar 0,427 (42,7%). Hasil uji *T parsial* diketahui variabel (X) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,285 > 1,671$) nilai positif 0,002 ($p\ value < 0,05$) jadi dengan demikian bahwa ada pengaruh secara parsial variabel layout system kepada konsumen di masa pandemi covid-19 di cuscuss café malang. Disini kami berharap kepada manajemen cuscuss café malang agar dapat meningkatkan posisi atau tata letak ruang dengan benar supaya bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pengunjung cuscuss café malang.

Kata kunci: tata letak, kepuasan

7 **BABI**

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan global berdampak luas di bagian ekonomi, contohnya seperti industri ritel di Indonesia yang ada kemajuan, hal ini menimbulkan daya saing semakin memanas di bidang yang sama dikarenakan banyaknya usaha-usaha ritel yang di bangun terus menerus seperti minimarket, supermarket, hypermarket, dan masih banyak usaha bertambah jumlahnya, dan tidak jarang ditemukan antara ritel yang satu dan ritel yang lain sangat berdekatan (Supriyani dan Sahala, 2013). Setiap industri dituntut untuk memberikan keunggulan produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan konsumen/pelanggan. Persaingan dalam memasarkan produk tidak semata-mata tentang kualitas, akan tetapi untuk mempermudah konsumen/pelanggan dalam memilih dan membeli produk yang dipasarkan juga sangat penting, untuk itu harus pihak industri retail harus menata letak (*layout*) produk agar mudah terlihat (Putra dan Afandi, 2017).

Layout yang baik dapat mempermudah orang-orang agar dapat membantu menemukan barang yang diinginkan yang berdampak pada perilaku belanja konsumen, hal ini dikarenakan tidak memakan waktu orang-orang dalam berbelanja barang yang menjadi tujuan mereka dan memudahkan pelanggan untuk memilih produk yang lainnya selain dari yang dibutuhkan (Irlatifah, 2018). *Layout* sistem menjadi salah satu indikator dari kepuasan konsumen, yaitu indikator bukti langsung (*tangible*), *layout* sistem dapat

berupa kondisi ruangan yang memadai, lokasi parkir, penataan meja dan kursi dapat memberikan persepsi kepuasan bagi pengunjung/pelanggan (Prasetyo, Iriani dan Agustim, 2020). Posisi tempat (*layout*) barang-barang yang tepat dan baik dapat sangat mempermudah dan menguntungkan dengan dari sebagian pelanggan lebih suka terhadap posisi tempat barang yang tepat dan bisa didapatkan dengan mudah. Posisi tempat barang yang baik dan pelayanan yang sangat bagus secara tidak langsung dapat menarik minat orang-orang untuk berkunjung (Dewi, 2016). Agar terwujudnya hal yang telah direncanakan, oleh karena itu pengusaha di bidang bisnis ritel sangat bekerja keras untuk pengembangan strateginya terlebih didalam bidang operasi agar bisa menarik orang-orang untuk membeli produk. Adapun rencana atau usaha yang digunakan yaitu rencana terhadap posisi tempat yang baik. Perencanaan ini dilakukan agar menarik orang-orang atau konsumen. Para usaha sering kali merendahkan sebuah layout yang nyaman dan tepat memberikan ketertarikan bagi konsumen. Dilakukannya perencanaan seperti ini agar menjaga keberadaan usaha ritel itu sendiri agar dapat membantu pelanggan dan memudahkan pelanggan dengan produk yang mereka cari atau inginkan (Arifianti, 2016).

Kemudahan yang diperoleh konsumen dalam mencari produk dapat memberikan kepuasan. Kenyamanan adalah salah satu tingkat yang diinginkan oleh konsumen dengan itu dapat memberikan nilai perbandingan kepada barang dan jasa dengan suatu harapan yang diinginkan. Agar dapat memberikan nilai kepada kenyamanan konsumen, ada beberapa hal yang harus

dilihat dan dipikirkan dari usaha ritel antara lain, kualitas barang, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya (Putra dan Afandi, 2017). Untuk mengetahui dan membuktikan hal-hal yang mempengaruhi kenyamanan pelanggan ada suatu hal yang bisa dilakukan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya penelitian bisa dilakukan dengan mengukur dan membuktikan kenyamanan pelanggan yang bisa di nilai dari kelayakan pelayanan yang diterima (Sulaksana, 2017). Penelitian Nisa dan Subianto (2013) menyebutkan bahwa variabel lokasi yang diukur menggunakan indikator akses, visibilitas, tempat parkir dan lingkungan dapat mempengaruhi kepada kenyamanan konsumen.

Adapun menurut latar belakang tersebut, oleh karena itu peneliti ingin melaksanakan penelitian dengan judul pengaruh *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan di Cuscuss Cafe Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah di dalam penelitian ini ialah apa adanya pengaruh *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan di Cuscuss Cafe Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penelitian kali ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan di Cuscuss Cafe Malang.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian ialah adanya perkiraan atau tanggapan sementara terhadap sebuah bukti dan kebenaran dan tentu di perlukan hasil yang signifikan secara jelas. Perkiraan penelitian ini bisa terbilang mengasumsi

suatu keadaan dimana belum benar terjadi dan bisa di bilang ini sebuah asumsi juga. Perkiraan penelitian ini yaitu:

“Diduga ada pengaruh *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan di Cuscuss Cafe Malang”

1.5 Definisi Operasional

1.5.1 Variabel Layout Sistem

Posisi tempat (*layout*) adalah sebuah awal dari rancangan segala sesuatu persediaan, adapun didalamnya menyelidiki, planning, desain dan juga susunan persediaan, peralatan fisik, dan jasa yang bisa dan dapat menaikkan atau mengoptimalkan produksi dan pelayanan sistem (Purnomo, 2004).

1.5.2 Variabel Kepuasan Pelanggan

Kenyamanan orang-orang adalah dimana mereka merasakan emosional kecewa dan senang konsu yang datang kembali setelah memberikan penilaian kerja yang baik dari barang yang diberikan nilai dengan hasil yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan konsumen bisa mengetahuinya setelah adanya transaksi dari konsumen, itu semua bisa di lihat dari hasil kerja karyawan untuk memenuhi keinginan anggota. Dan jika suatu hasil yang di ingin tidak sesuai, konsumen akan merasa tidak bahagia. Dan kalau hasil kerja sesuai dengan yang diinginkan, anggota senang. Tetapi kalau hasil kerja baik dan sesuai keinginan, konsumen sangat senang dan bahagia (Kotler dan Keller, 2009).

3 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Dari ruang lingkup penelitian yang dilakukan yaitu hanya pada lingkup seputar pengaruh *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan di Cuscuss Cafe Malang. Dalam ruang lingkup pembahasan dari laporan ini adapun mengenai pengaruh atau akibat dari penerapan *layout* sistem terhadap kepuasan pelanggan dapat dibahas melalui penelitian ini ialah:

1. Fokus pada pengaruh variabel independent terhadap dependent agar suatu data dapat diterima sah, dan secara khusus, mendalam yang dapat mempermudah peneliti untuk menganalisis data yang didapatkan .
2. Fokus pada responden di lokasi penelitian.

Seprianus sandro lodo ola

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	1%
2	123dok.com Internet Source	1%
3	repo.itera.ac.id Internet Source	1%
4	repository.unja.ac.id Internet Source	1%
5	sinta.unud.ac.id Internet Source	1%
6	zh.scribd.com Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	e-jurnal.stie-ibek.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Seprianus sandro Iodo ola

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7
