

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

SKRIPSI



OLEH

**SEPRIANUS SANDRO LODO OLA
NIM: 2015120059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG 2021**

RINGKASAN

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

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

BAB I

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 (Supariyani 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 seringkali 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 didalam 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 persedian, peralatan phisik, dan jasa yang bisa dan dapat menaikkan atau mengoptimalkan produksi dan pelayanan system (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).

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Nisa, Subianto(2013) *Pengaruh Kepuasan Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero)* Sidoarjo.
- Arifianti, Ria. 2016. *Analisis Tata Letak dalam Perspektif Ritel*. Jurnal, AdBispreneur, Vol.1, No.3, Hal.251-258.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan pemasaran*. Depok: Prenada Media Grup.
- Chandrarin, Grahita. 2017. *Metode Riset Akuntansi, Pendekatan Kuantitati*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dewi, Reni Shinta. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Simpang Lima Semarang*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.5, No.1.
- Irawan, Handi Juwandi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Irlatifah, Hubba Aulia. 2018. *Analisis Pengaruh Store Layout dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Beli Konsumen (Studi Kasus: Konsumen*

Pamela 6 Yogyakarta). Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Kawahe, Debora Ecleysia., Manake, Lisbeth., dan Jorie, Rontisulu. 2017. *Pengaruh Desain Layout, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departemen Store Mega Mall Manado*. Jurnal EMBA, Vo.5, No.3, Hal.3528-3537.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu

Purnomo, Hari. 2004. *Perencanaan dan Perancangan Fasilitas*. Edisi Pertama. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Putra, Alan Dwi., dan Afandi, Yosi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Atria Malang*. Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB), E-ISSN 2407-5523, ISSN 24073741.

Rasyid, Rifki Zaini. 2014. Analisis Pengaruh *Layout* Terhadap Kepuasan Dan Minat Membeli Langsung di Stasiun Tugu Yogyakarta. Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Prasetyo, Faiz Ferdy., Iriani, Ni., Agustim Warter. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake (Studi Kasus di Warung Steak & Shake Jalan Kartini Nomor 16 Batu). *Rinjani UNITRI*. Diakses Tanggal 10 September 2021, Pk.08:08.

Sulaksana, Wildan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta*. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Supariyani, Emmy., dan Sahala, M. Bintang. 2013. *Pengaruh Tata Letak terhadap Kepuasan Pelanggan Ritel*. Naskah Publikasi, Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Triton. 2015. *Terapan Riset Parametrik*. Yogyakarta: Andi.