

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

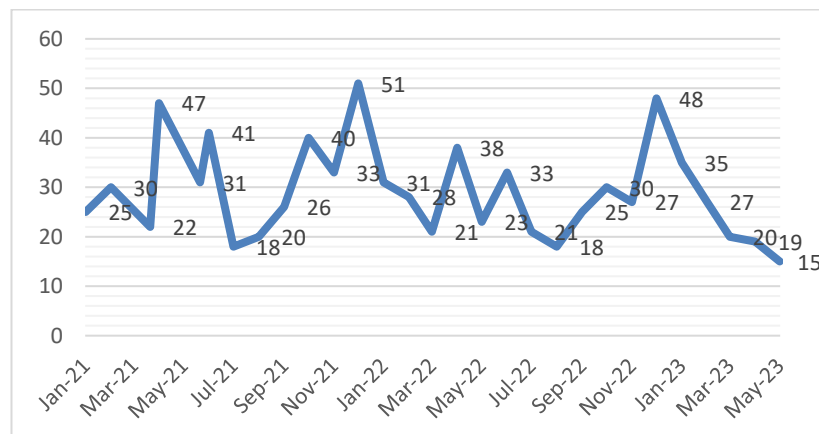
Aktivitas pokok perusahaan atau industri berarti aktivitas operasional yang berkaitan langsung pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Biasanya berbagai usaha yang sedang dijalankan industri tidak bisa didirikan dan diorganisir secara mandiri, maka industri harus ada manajemen secara baik guna memudahkan alurnya perusahaan untuk mendukung upaya mengembangkan serta meningkatkan usahanya. Sekarang ini, kompetisi di bidang usaha kian ketat, tak luput juga perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa juga wajib mempunyai strategi pertahanan untuk memuaskan pelanggannya melalui kualitas jasanya yaitu waktu pelayanan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen.

Strategi tersebut bertujuan agar perusahaan jasa mampu mengikuti persaingan bisnis yang selalu berkembang. Berdasar dari strategi diatas menunjukkan bahwa informasi jasa berpengaruh terhadap nilai pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya nilai pelanggan dan loyalitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa.

Salah satu perusahaan jasa yang terus menerus berkembang adalah di bidang hukum, salah satunya yaitu kantor Notaris. Perkembangan pesat pertumbuhan perekonomian Indonesia, yang memiliki populasi 270,20 juta

penduduk berdasarkan Hasil Sensus Penduduk (SP2020) pada September 2020, mengharuskan adanya perlindungan hukum secara menyeluruh bagi pihak yang berkeinginan untuk terjun dalam berbagai sektor bisnis. Dalam dunia bisnis, kebutuhan akan jasa Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) tidak terelakkan. Kebutuhan akan jasa Notaris dan PPAT bisa bervariasi, mulai dari pendirian Perseroan Terbatas (PT), membuat akta, legalisasi dokumen, waarmeding, dan jasa lainnya. Sektor bisnis sudah pasti harus memiliki payung badan hukum agar dapat dipercaya dan profesional. Salah satu perusahaan jasa yang terus menerus berkembang di bidang hukum, salah satunya yaitu kantor Notaris dan PPAT. Kantor Notaris dan PPAT Sharley Ikawati Tambunan, SH di Cibinong merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan hukum.

Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH, terletak di Komplek Ruko Mayor Oking Blok B-15, Jalan Mayor Oking Nomor 134 Cirimekar Cibinong. Perkembangan jumlah pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn, dinilai signifikan namun tidak stabil. Ini dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Sumber : Data Kantor Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn

Gambar 1

Data Pembuatan Akta Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn Tahun 2021 – Mei 2023

Data jumlah pembuatan akta pada Januari 2021 hingga Mei 2023 di Kantor Notaris dan PPAT Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn mengalami fluktuasi dimana pembuatan akta tertinggi terjadi pada bulan Januari 2022 sebanyak 51. Sedangkan pembuatan akta terendah terjadi pada Mei 2023 sebanyak 15.

Berdasarkan penyebaran kuesioner pra survey kepada 30 pengguna notaris Sherley Ikawati Tambunan, yang bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan
Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan.

No.	Uraian Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambun.	54,8%	45,2%
2	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambun memberikan kepuasan pada pelanggan.	16,1%	83,9%

No.	Uraian Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
3	Biaya pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambun lebih terjangkau dibandingkan dengan pesaing.	83,9%	16,1%
4	Lokasi Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambun berada di lokasi yang strategis.	96,8%	3,2%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 hasil prasurvei terdapat 45,2% pelanggan tidak puas terhadap layanan yang diberikan kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan. Sebanyak 83,9% responden merasakan pelayanan yang diberikan kurang cepat dan memiliki prosedur yang berbelit-belit di kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan. Sebanyak 83,9 % responden merasa biaya pelayanan yang ditawarkan Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, cukup murah dibandingkan pesaingnya. Dan sebanyak 96,8% responden merasa lokasi dari Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan cukup strategis dibandingkan dengan kantor notaris lainnya.

Para praktisi pemasaran telah menyadari betapa pentingnya kepuasan pelanggan yang Para ahli pemasaran telah mengakui betapa pentingnya kepuasan pelanggan dalam menjaga keberhasilan suatu perusahaan, yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Jamaluddin dan Ruswanti, 2017). Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan pentingnya pelayanan pelanggan dengan lebih serius. Dengan meningkatnya dampak transaksi, itu mempengaruhi penggunaan layanan yang dijual sehingga pelanggan menggunakan layanan dengan perasaan puas. Perusahaan yang fokus pada pelayanan berupaya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas konsumen adalah dengan menurunkan biaya atau memperluas administrasinya. Namun, hal tersebut dapat mengurangi manfaat yang didapat oleh organisasi. Organisasi akan bertindak hati-hati dengan menaksir loyalitas konsumen secara konsisten, dengan alasan bahwa salah satu kunci untuk mempertahankan klien adalah loyalitas konsumen. Kepuasan pelanggan adalah penilaian pasca-pembelian, di mana jasa yang didapat pada dasarnya setara atau melampaui asumsi pelanggan (Apriansyah, 2018).

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada konsumen akan selalu berusaha untuk memberikan produk dan pelayanan terbaik kepada konsumennya, terutama dalam pemenuhan harapan konsumen melalui kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan. Apabila jasa yang dinikmati oleh konsumen melebihi pengharapannya, maka mereka cenderung akan memakai kembali perusahaan pemberi jasa tersebut dan memungkinkan untuk memberikan hal-hal yang baik kepada orang lain. Oleh karena itu perusahaan jasa dituntut untuk selalu mengevaluasi apakah kualitas jasa yang diberikan telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa agar konsumen mengambil keputusan menggunakan jasa perusahaan tersebut antara lain, penetapan harga dan kualitas pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

Pelayanan merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan. Menyediakan pelayanan

merupakan kewajiban dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Keberhasilan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi salah satu ciri khas dari kantor yang baik (Dewi, 2018). Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas penerimaan jasa oleh pelanggan. Terdapat keluhan yang terjadi pada objek, dimana adanya keluhan akan kualitas pelayanan dalam menangani klien karena terdapat tidak keakuratan dalam pemecahan masalah, adanya informasi yang layanan yang tidak akurat, masalah fasilitas yang kurang mendukung seperti tidak adanya sarana prasana pada tempat.

Selain kualitas layanan yang disediakan, faktor lain yang sama pentingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah nilai pelanggan. Pemenuhan pembeli akan dipahami dengan asumsi kesan nilai yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dibuat. Nilai pelanggan adalah kecenderungan dan penilaian dari atribut item, pelaksanaan karakteristik item dan hasil yang diperoleh dari penggunaan item yang berfungsi dengan pencapaian tujuan dan sasaran klien. (A Nalendra, 2018). Jika kinerja produk atau layanan yang ditawarkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung memberikan penilaian positif yang menimbulkan kepuasan, afeksi emosional terhadap merek, serta kecenderungan pemilihan yang rasional. Ini akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, di Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, harga yang ditawarkan terkadang dianggap tidak sebanding dengan layanan yang diberikan, sehingga membebani klien.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas sebagai harga saing. Para praktisi pemasaran telah menyadari bahwa kepuasan pelanggan yang bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang di tawarkan sangat penting sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Persaingan yang meningkat antara perusahaan sejenis, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Selain memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang disediakan juga harus baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha (Fandy Tjiptono, 2016:122).

Sesorang maupun sekelompok orang cenderung memilih tempat yang lebih dekat yang berlokasi dekat dengan aktivitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti

adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen. Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Strategi Pemasaran. inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Lokasi bisnis juga menjadi kriteria untuk semua layanan yang ditawarkan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena semakin luasnya fasilitas yang ditawarkan semakin mempermudah dan memberikan rasa nyaman kepada konsumen di restorannya (Hidayat, 2017).

Kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau namun sama dengan kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH. Kantor yang bergerak dibidang yang sama juga pasti memikirkan hal yang sama yaitu memilih lokasi yang strategis dan mudah dijangkau hal ini menyebabkan pesaing yang lokasinya berdekatan dengan kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH membuat persaingan sangat ketat sehingga Kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH memerlukan strategi ekstra untuk memikat konsumen, seperti: memaksimalkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan konsumen dan lainnya yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan agar tidak pindah menggunakan jasa para

pesaing yang ada. Wilayah jabatan Notaris di seluruh kota bogor terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Data Pesaing Kantor Notaris di Kota/Kab Bogor

No	Nama	Alamat
1.	Kantor Notaris Natalia Lini Handayani SH	Ruko Villa Indah Pajajaran, Jl. Raya Pajajaran No.88 E, RT.01/RW.07, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat
2.	Notaris Nitra Reza, SH., M.Kn	Jl. Raya Padjadjaran No. 99 D, Baranangsiang, RT.01/RW.03, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153
3.	kantor Notaris/PPAT Ruri Naldi, S.H., M.Kn	Blok N1 Nomor 7, Jl. Bukit Cimanggu City Raya No.7, RT.04/RW.11, Cibadak, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16166
4.	Notaris Indyah Retno Purwati.,SH.,MKn	Jl. Yasmin Raya No.110, RT.05/RW.09, Cilendek Tim., Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16112
5.	Notaris Maria Diana Linggawidjaja, SH	Jl. Ir. H. Juanda No.12, RT.01/RW.01, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121
6.	Kantor Notaris Antonia Sulistijati Santoso SH	Jl. Sukasari 1 No.22f, RT.06/RW.02, Sukasari, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16142
7.	Kantor Notaris & PPAT Budi Wenny Yanti SH	Nuansa Asri Laladon, Blok C Nomor 2, Laladon, Ciomas Rahayu, Ciomas, Kota Bogor, Jawa Barat 16610
8.	Kantor Notaris Maswati Halim SH	JL. Surya Kencana 291 RT 001/0216142, RT.02/RW.02, Babakan Pasar, Central Bogor, Bogor City, West Java 16123
9.	Notaris Yossie Yuliasanti, S.h. M.kn.	JL. Bogor Baru Utara, Blok. A, No. VI / 5, RT.06/RW.01, Tegallega, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16129
10.	Notaris/PPAT Jeany Elly Wawolumaja, S.H., M.Kn.	Jl. Wijaya Kusuma Raya No.16, Cilendek Bar., Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16112
11.	Notaris & PPAT R. HENRY SUSANTO, SH	Jalan Jenderal Sudirman nomor 27 i, RT.02/RW.04, Sempur, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121

No	Nama	Alamat
12.	Miranti Tresnaning Timur, Sh.	Puncak Rd No.545, Pandansari, Ciawi, Bogor, West Java 16720
13.	Kantor Notaris Titin Moetiarsih SH	JL. Bangbarung Komplek Tamara Duta Blok 3/5 RT 003/07, Bogor, 16153, RT.03/RW.10, Tegal Gundil, North Bogor, Bogor City, West Java 16152
14.	Notaris Mulhendris, SH	Jl. Achmad Adnawijaya No.11, RT.04/RW.01, Cibuluh, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153
15.	Notaris Hj. Tuti Sriwahyuti, S.H., M.Kn.	Jl. Gardu Raya No.Dalam, RT.03/RW.11, Margajaya, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16115
16.	Notaris Marlisa, SH, M.KN	Jl. Jenderal Sudirman No.50, RT.07/RW.04, Sempur, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121
17.	Kantor Notaris Hj. Siti Aisyah Sudaryono. Sh	Jl. Pahlawan No.88, RT.04/RW.08, Bondongan, Kec. Bogor Sel., Kota Bogor, Jawa Barat 16132
18.	Noraris Hetty Susanty, SH	Jl. Taman Cengkeh No.7A, RT.02/RW.02, Kedung Waringin, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16163
19.	Notaris Itje Rachmiati, SH	Ciomas Rahayu, Ciomas, Bogor, West Java 16610
20	Notaris Cahriani.,SH.,M.Kn	Jl. Ujung Kulon No.8, RT.07/RW.05, Katulampa, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16144
21	Notaris Fatimah Rista Kusuma, SH., M.KN	Perumnas Bantarkemang, Jl. Durian Raya, No.6 Blok 1, BOGOR, RT.01/RW.05, Baranangsiang, Bogor Timur, Bogor City, West Java 16143
22	Notaris YULIANI , S.H, M.Kn	Gg. Muha No.139 H, RT.03/RW.14, Menteng, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16111
23	Notaris Laila Chairani, SH.	Jalan Aria Suryalaga, Jl. Cibalagung No.50 D, RT.01/RW.06, Pasirkuda, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jambi 16119
24	Notaris Nadilah Sungkar, SH	Jl. Raya Pajajaran No.25, RT.01/RW.11, Sukasari, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16142
25	Notaris Samsuri, S.H., M.Kn.	RT.01/RW.03, Sindangbarang, West Bogor, Bogor City, West Java 16117
26	Kantor Notaris Sianny SH	Jl. Mayjen H.R. Edi Sukma No.36, Ciawi, Kec. Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720

No	Nama	Alamat
27	Notaris Trijono Rudy Laksono, S.H., M.Kn.	Jl. Raya Ciomas Blok Yamin No.278, RT.1/RW.3, Ciomas Rahayu, Ciomas, Bogor, Jawa Barat 16118
28	Kantor Notaris Husna Darwis SH	Jl. Jend. Sudirman Gg. Lb. Pilar No.50, RT.01/RW.03, Sempur, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16154
29	Notaris Eti Kurniasih, SH., Mkn.	Jl. Raya Bogor KM.52 No.291, RT.03/RW.01, Cibuluh, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16157
30	Notaris Nur Nadia Tadjoeidin, SH	Jl. Tunjung Biru Villa Duta Baranang Siang No.33, RT.02/RW.14, Baranangsiang, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16129
31	Notaris Shelvy Handayani SH., M.Kn	Jl Raya Darmaga, Km. 8 No. 1, Ruko Taman Darmaga Hijau, Babakan, Kec. Dramaga, Bogor, Jawa Barat 16680
32	Notaris Ny. Muljani Sjafei, SH	Jl. Pajajaran Indah IV No.8, RT.01/RW.11, Baranangsiang, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16143
33	Notaris YULIANI , S.H, M.Kn	Gg. Muha No.139 H, RT.03/RW.14, Menteng, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16111

Sumber : <https://www.aschereenergy.com/2020/08/notaris-di-bogor.html>

Dari keterangan tabel di atas, pesaing/jabatan Notaris tersebar di seluruh Kota/Kabupaten Bogor, Hal tersebut membuktikan bahwa jasa Notaris dan PPAT tidak dapat dipisahkan baik saat memulai maupun mengembangkan bisnis.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa dan lokasi dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa dengan loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening dalam kantor notaris. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH.

Pasalnya kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH tidak pernah menjadi obyek penelitian sebelumnya yang membahas variabel mengenai, kualitas layanan, lokasi dan loyalitas terhadap kepuasan pemakai jasa. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dikantor notaris Sherley Ikawati Tambunan, SH., M.Kn yang berlokasi di Komplek ruko mayor oking blok B-15, jalan mayor oking No 134 Cirimekar Cibinong dan diberi judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitras Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H., M.Kn”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penulis dapat di identifikasikan diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan yang belum optimal.
2. Perlu meningkatkan keandalan waktu pelayanan.
3. Kualitas layanan yang tidak konsisten.
4. Kecepatan pelayanan yang kurang memadai.
5. Diperlukan peningkatakan kecepatan layanan.
6. Kurangnya inovasi dalam prosedur pelayanan.
7. Keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya.
8. Tidak mampu menjaga standar kualitas secara konsisten.
9. Biaya yang menarik tetapi tidak mengkompensasi kualitas.
10. Adanya potensi kehilangan pelanggan karena pelayanan yang tidak memadai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, peneliti membatasi permasalahan agar tidak menyimpang dan terlalu luas. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan pada kantor notaris Sherley Ikawati Tambunan tersebut, berarti rumusan masalah pada riset berikut diantaranya:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Apakah Lokasi Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan?
6. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening?
7. Apakah Lokasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening?

E. Tujuan Penelitian

Mengamati permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan?
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan?
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*?
7. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*?

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun pragmatis kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pelayanan jasa.

Serta dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti masalah yang sama.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan bahan pertimbangan agar pihak perusahaan untuk mengambil keputusan serta bisa jadi landasan pertimbangan supaya memberi peningkatan kepuasan pemakai jasa yang ada maka mampu meraih tujuannya industri yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pemakai jasa itu sendiri.

b. Bagi Universitas Binaniaga Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan ajar dan referensi, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan bisa jadi bahan referensi maupun pertimbangan saat penyusunan penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pemakaian jasa.

c. Bagi Peneliti

Dalam penelitian yang dilakukan diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan mendapatkan pengalaman berharga dalam melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pemakai jasa.

G. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penyusunan skripsi ini maka peneliti menguraikan kedalam lima bab yang didalamnya terdiri dari beberapa sub bab yang diuraikan satu persatu dibawah ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian pertama dari sebuah laporan penelitian adalah pendahuluan, yang berfungsi sebagai pengantar isi laporan. Pendahuluan kemudian terbagi lagi menjadi beberapa bagian, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian yang akan menentukan arah pembahasan penelitian.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Membahas tentang pustaka atau konsep yang sesuai atau relevan dan mendukung pemecahan masalah penelitian. Pada bab ini juga akan diuraikan penelitian dahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hipotesis yang digunakan sebagai dugaan sementara atau masalah masalah yang diteliti.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab tiga merupakan metode penelitian yang memuat jenis penelitian, variabel penelitian beserta pengukurannya, penentuan lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan tentang hasil yang sudah didapatkan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk gambar maupun tabel sedangkan hasil analisis data disajikan dalam mengemukakan ringkasan hasil pengujian hipotesis. Pembahasan memuat penafsiran dan penjelasan tentang hasil penelitian dan analisis data, serta membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan sehingga dapat mendukung analisis data yang didapatkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memuat pernyataan singkat mengenai hasil penelitian dan analisis data yang relevan dengan permasalahan yang bersifat kuantitatif. Sedangkan saran memuat ulasan mengenai pendapat peneliti tentang kemungkinan dan pemanfaatan hasil penelitian.