



Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Brightmarket Di Seduri Mojosari

The Influence of Facilities, Service Quality and Location on Customer Satisfaction at Brightmarket Store in Seduri Mojosari

Amanda Aprilia Berliani
222010200193

Dosen Pembimbing
Mas Oetarjo, SE., MM. BKP
NIDN. 0702036207

Dosen Penguji 1
Dr Sumartik, S.E., M.M
NIDN. 0701038103

Dosen Penguji 2
Tofan Tri Nugroho, SE., MM
NIDN. 0726118602

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari, 2026**

DAFTAR ISI

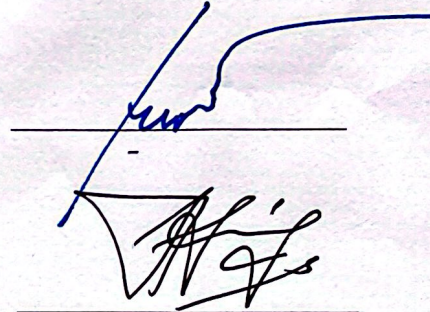
DAFTAR ISI	2
I. PENDAHULUAN	5
Tujuan Penelitian	5
Kategori SDGs.....	5
II. LITERATUR REVIEW	5
A. Variabel Independen (X)	5
B. Variabel Dependen (Y).....	7
C. Kerangka Konseptual	7
III. METODE.....	8
Definisi Operasional Variabel	9
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
Hasil Uji Karakteristik Responden	10
Uji Convergent Validity	11
Uji Averege Variant Extracted (AVE).....	12
Uji Composite Reability	12
Uji Cronbach's Alpha	12
Hasil Uji Validitas Diskriminan	13
Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	13
Uji R-Square	14
Uji Hipotesis	14
Pembahasan	15
V. SIMPULAN	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17

LEMBAR PENGESAHAN

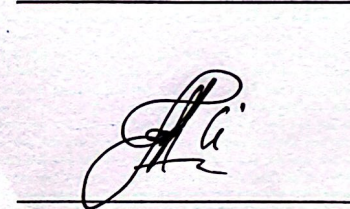
Judul : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Brightmarket di Seduri Mojosari
Nama Mahasiswa : Amanda Aprilia Berliani
NIM : 222010200193

Disetujui oleh

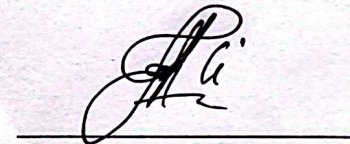
Dosen Pembimbing
Mas Oetarjo, SE. MM. BKP
NIDN. 0702036207



Dosen Penguji 1
Dr Sumartik, S.E., M.M
NIDN. 0701038103



Dosen Penguji 2
Tofan Tri Nugroho, SE., MM
NIDN. 0726118602



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM
NIDN. 0716078804



Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M. Med. Kom
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(12 Januari 2026)

Tanggal Lulus
(12 Januari 2026)

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Amanda Aprilia Berliani
NIM : 222010200193
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Mas Oetarjo, SE. MM. BKP
NIK/NIP : 0702036207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : **Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Brightmarket di Seduri Mojosari**

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Lokasi; Kepuasan Pelanggan

TELAH:

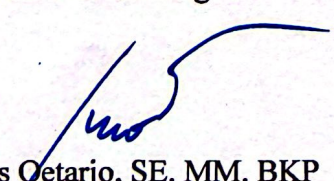
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☒ **Bertanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☐ **Menyerahkan tanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Mas Oetarjo, SE. MM. BKP
NIDN. 0702036207

Sidoarjo, 27 Januari 2026
Mahasiswa

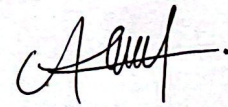

Amanda Aprilia Berliani
222010200193

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Brightmarket di Seduri Mojosari”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Sidoarjo, 27 Januari 2026



Amanda Aprilia Berliani
222010200193