

ABSTRAK

Doorsmeer 56 cunda merupakan salah satu tempat pencucian mobil yang berada di Kota Lhokseumawe, doorsmeer ini cukup ramai diminati oleh konsumen. Hampir setiap hari doorsmeer ini dipenuhi oleh mobil yang ingin melakukan pencucian mobil. Tentunya hal ini terjadi karena kepuasan konsumen, kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tentunya diyakini terjadi karena *service quality* dan *location*. Pelayanan yang diberikan dianggap cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, selain itu lokasi yang strategis dan area yang luas juga semakin menguntungkan bagi doorsmeer 56 cunda dalam memberikan kepuasan bagi konsumen. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *location* terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, jumlah sampel sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 cunda, dengan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$. *Location* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 cunda, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan *service quality* dan *location* berpengaruh terhadap kepuasan doorsmeer 56 cunda, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan pengaruh yang diberikan sebesar 70,4%.

Kata Kunci: *service quality*, *location*, kepuasan konsumen, doorsmeer 56 cunda

ABSTRACT

Doorsmeer 56 cunda is one of the car washes located in Lhokseumawe City, this doorsmeer is quite busy with consumers. Almost every day this doorsmeer is filled with cars wanting to have their cars washed. Of course, this happens because of customer satisfaction, the satisfaction felt by consumers is certainly believed to occur because of service quality and location. The service provided is considered quite good and able to meet consumer needs, in addition to the strategic location and large area also increasingly advantageous for doorsmeer 56 cunda in providing satisfaction for consumers. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and location on consumer satisfaction at doorsmeer 56 cunda. The research method used was a quantitative approach, with a sample size of 96 respondents. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on Doorsmeer 56 Cunda customer satisfaction, with a significance value of $0.045 < 0.05$. Location has a positive and significant effect on Doorsmeer 56 Cunda customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and location have an effect on Doorsmeer 56 Cunda customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$, and a significant effect of 70.4%.

Keywords: service quality, location, customer satisfaction, Doorsmeer 56 Cunda