



Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Brightmarket di Seduri Mojosari

Amanda Aprilia Berliani¹, Mas Oetarjo^{2*}, Sumartik³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

* E-mail Korespondensi: masoetarjo@umsida.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 17-12-2025

Revision: 29-12-2025

Published: 02-01-2026

DOI Article:

10.24905/permana.v17i3.1336

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Brightmarket di Seduri, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang pernah berbelanja di Brightmarket Seduri. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode aksidental sampling. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, pelayanan yang optimal, serta pemilihan lokasi yang strategis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola Brightmarket diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan ketiga aspek tersebut untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik.

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

A B S T R A C T

This study aims to examine the influence of facilities, service quality, and location on customer satisfaction at Brightmarket Store in Seduri, Mojosari District, Mojokerto Regency. A quantitative research approach was employed using a survey method through questionnaires distributed to 100 respondents who had previously shopped at Brightmarket Seduri. The sampling technique applied was accidental sampling. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS version 3.0 software. The findings reveal that facilities, service quality, and location have a positive and significant effect on customer satisfaction. These results indicate that improvements in facility quality, optimal service delivery, and strategic location selection play an important role in enhancing customer

Acknowledgment

2484

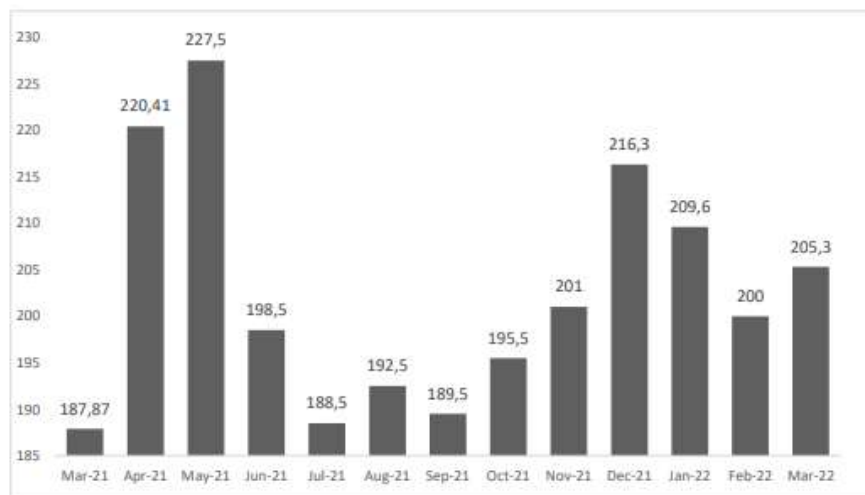
satisfaction. Therefore, Brightmarket management is expected to maintain and continuously improve these three aspects to create a better shopping experience.

Keyword: Facility; Service Quality; Location; Customer Satisfaction,

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Saat ini, masyarakat tertarik berbelanja di minimarket dan toko ritel modern, terutama untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Toko ritel modern menarik pelanggan karena sejumlah alasan, termasuk variasi, aksesibilitas, dan fasilitas tambahan. Ritel merupakan kegiatan usaha yang berfokus pada penjualan barang dalam skala kecil kepada konsumen akhir. Aktivitas ritel dapat dijalankan secara individu maupun berkelompok, baik melalui cara tradisional maupun dengan sistem modern (Chaniago, 2021). Bisnis ritel seperti toko modern dan pusat perbelanjaan telah berkembang dan menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Bahkan, toko modern dengan sistem jaringan waralaba minimarket telah tersebar hingga ke tingkat kecamatan. Bentuk toko modern meliputi hypermarket, supermarket, department store, minimarket, specialty store, serta toko grosir. Sementara itu, pusat perbelanjaan dapat hadir dalam bentuk mal, plaza, square, pertokoan, maupun pusat perdagangan (Meliana et al., 2025).



Gambar 1. Indeks Penjualan Riil Ritel Indonesia (Maret 2021-2022)

Sumber: Katadata.co.id (2022)

Asosiasi Ritel Indonesia (2021) mengklaim bahwa meskipun industri ritel selama ini dianggap biasa saja, namun pertumbuhannya yang terus menerus menunjukkan bahwa industri ini sebenarnya merupakan salah satu industri yang mampu beradaptasi dengan dunia modern,

paling tangguh terhadap disrupsi, dan paling mudah dimasuki. Berkat kondisi ekonomi dan daya beli masyarakat yang relatif baik, industri ritel Indonesia tumbuh 10–15% per tahun, atau mencapai Rp110 triliun. Pengelola minimarket saat ini menghadapi persaingan yang ketat, sehingga menuntut kemampuan mereka untuk berinovasi demi menarik pelanggan (Putri et al., 2023)

MyPertamina.id (2025) menjelaskan bahwa Bright Market, atau yang dikenal dengan nama *Bright Store*, adalah jaringan ritel modern yang menawarkan berbagai pilihan produk, mulai dari makanan, minuman, perlengkapan harian, hingga fasilitas pendukung seperti area istirahat yang nyaman. Pengelolaan Bright Market dilakukan oleh Pertamina Retail secara profesional, dengan kehadiran yang tidak hanya terbatas di SPBU Pertamina, tetapi juga di berbagai lokasi strategis lainnya. Pertamina Retail merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero) yang dibentuk dengan tujuan untuk mengembangkan serta memperkuat jaringan distribusi ritel, baik untuk produk bahan bakar maupun non bahan bakar (Zahra, 2025)

Fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk mendukung upaya bisnis dalam menyediakan barang dan jasa. Secara umum, fasilitas adalah barang yang terletak di lokasi tempat pelanggan dapat menerima layanan. Saat menawarkan fasilitas, faktor-faktor seperti kebersihan, desain interior dan eksterior, dan kondisi fasilitas terutama yang secara langsung memengaruhi kenyamanan pelanggan harus diperhitungkan (Setiawan et al., 2021) Dapat dijelaskan bahwa saat ini terdapat persaingan yang ketat di antara para pelaku bisnis, terutama dalam hal memberikan fasilitas kepada klien (Waluyo, 2025) Intinya fasilitas pada hakikatnya adalah sesuatu yang disediakan kepada pelanggan untuk memperlancar dan mempercepat pemanfaatan prasarana dan sarana yang telah disediakan (Amelia et al., 2024)

Kualitas pelayanan merupakan kapasitas bisnis untuk memenuhi permintaan dan harapan pelanggan agar memudahkan mereka melakukan pembelian di toko. Karena layanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan mendorong bisnis berulang, yang meningkatkan penjualan. Pelanggan mengutamakan kualitas layanan saat membuat Keputusan (Nomor et al. (2025). Selama pandemi, hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan komponen kualitas layanan yang bersifat fisik, dapat diandalkan, dan interpersonal. Pelanggan yang menerima layanan berkualitas tinggi akan merasa betah dalam jangka waktu yang lama, dan mereka yang membayar dengan wajar cenderung akan tetap menggunakan suatu produk (Jimmy Ellya Kurniawan, 2022) Preferensi konsumen, merupakan salah satu elemen yang memengaruhi

keputusan pembelian. Salah satu faktor penentu utama kemampuan perusahaan untuk mempertahankan kinerja bisnisnya adalah kualitas layanannya. Pelanggan akan merasa puas ketika suatu bisnis memberikan layanan berkualitas tinggi karena layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Sederhananya, kebahagiaan pelanggan sangat menguntungkan bisnis tersebut (Kristina et al., 2021)

Karena hubungan yang kuat antara lokasi dan pasar prospektif penyedia layanan, lokasi bisnis merupakan salah satu aspek terpenting yang memengaruhi keberhasilan layanan. Mengenai lokasi fasilitas layanan, pada dasarnya ada dua faktor yang perlu dipertimbangkan. Pelanggan mengunjungi fasilitas layanan terlebih dahulu, dan penyedia layanan mengunjungi konsumen. Bahkan sedikit variasi geografis dapat memengaruhi pasar dan profitabilitas suatu perusahaan secara signifikan, terutama mengingat semakin banyaknya usaha yang menyediakan barang atau jasa sejenis (Manajemen et al., 2021). Penyedia layanan juga diizinkan untuk mencampur keduanya. Pertimbangan penting untuk memilih lokasi meliputi lokasi bisnis, tata letak, kemudahan transportasi, kenyamanan, dan kebersihan (Aziez Herdian et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa selama fase normal baru, fasilitas berdampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Yuliyana & Susilowati, 2021) Namun menurut penelitian lain, variabel fasilitas tidak berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko (Rahmalina, 2022). Sementara penelitian terdahulu menegaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan secara simultan oleh kualitas pelayanan (Tambunan & Nainggolan, 2023) Sebaliknya, kualitas pelayanan adalah variabel yang bila digunakan sebagai variabel perantara, tidak mempunyai dampak signifikan pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Juniarti et al., 2022). Selanjutnya, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan terhadap lokasi (Shoalihin et al., 2024) Namun, hasil yang berlawanan diperoleh dari penelitian lain bahwa lokasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Irma Andriani1, 2024)

Pada peneliti sebelumnya menyatakan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan dan lokasi memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan dan secara bersama ketiga variabel mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sari1 et al., 2024). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kejadian ini di Toko Brightmarket Seduri masih jarang. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana ketiga elemen ini memengaruhi kebahagiaan pelanggan guna memberikan saran kepada manajer toko untuk

meningkatkan mutu penawaran mereka dan daya saing perusahaan mereka. Berdasarkan uraian maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Brightmarket Di Seduri Mojokerto”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah studi metodis tentang fenomena melalui pengumpulan data kuantitatif dengan metode statistik, matematika, atau komputasi (Harun & Sutrahti, 2020). Lokasi penelitian adalah Toko Brightmarket di Desa Seduri, Kecamatan Mojokerto, Kabupaten Mojokerto. Semua partisipan penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di tempat tersebut. Strategi pengambilan sampel *non-probability*, khususnya pengambilan sampel berdasarkan siapa saja pelanggan yang ditemui selama survei, digunakan dengan metode pengambilan sampel acak karena jumlah populasinya tidak pasti sehingga sampel di hitung dengan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga jumlah sampel ditentukan minimal 96 responden, mengikuti pedoman penelitian sebelumnya di bidang ritel dan jasa. Untuk mengantisipasi terjadinya kuesioner yang tidak terisi dan tidak valid, peneliti menetapkan pembulatan jumlah sampel menjadi 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0, yang bertujuan untuk menguji kelayakan data sekaligus melakukan pengujian hipotesis penelitian. Proses analisis dilakukan melalui dua tahapan, yaitu Outer Model dan Inner Model.

HASIL

Uji Convergent Validity

Tabel 2. Hasil Pengujian Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ket
Fasilitas (X1)	X1.1	0.898	Valid
	X1.2	0.927	Valid
	X1.3	0.900	Valid
	X1.4	0.758	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.771	Valid
	X2.2	0.889	Valid
	X2.3	0.823	Valid
	X2.4	0.861	Valid
Lokasi (X3)	X3.1	0.902	Valid
	X3.2	0.864	Valid
	X3.3	0.849	Valid

2488

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ket
Kepuasan Pelanggan (Y)	X3.3	0.843	Valid
	Y.1	0.834	Valid
	Y.2	0.916	Valid
	Y.3	0.879	Valid
	Y.4	0.919	Valid

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji convergent validity pada Tabel 2, seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Lokasi (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan nilai outer loading di atas batas minimum 0,70, sehingga dinyatakan valid. Hal ini menandakan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan konstruk variabelnya masing-masing. Dengan terpenuhinya kriteria convergent validity tersebut, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan layak digunakan untuk analisis pada tahap selanjutnya.

Uji Averege Variant Extracted (AVE)

Tabel 3. Hasil Uji Averege Variant Extracted (AVE)

Variable	Uji Averege Variant Extracted (AVE)	Ket
Fasilitas (X1)	0.762	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	0.788	Valid
Lokasi (X3)	0.701	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.748	Valid

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 3 menunjukan bahwa hasil pengujian Average Variant Extracted (AVE) pada Tabel tersebut, seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas batas minimum 0,50. Variabel fasilitas (X1) memperoleh nilai AVE sebesar 0,762, kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,788, lokasi (X3) sebesar 0,701, serta kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,748. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan varians indikatornya dengan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria *convergent validity* dan dinyatakan valid untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Uji Composite Reability

Tabel 4. Hasil Uji Composite Reability

Variable	Composite Reability	Note
Fasilitas (X1)	0.927	Reliable
Kualitas Pelayanan (X2)	0.937	Reliable
Lokasi (X3)	0.903	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.922	Reliable

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji Composite Reliability pada Tabel 3, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai di atas batas minimum 0,70, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Variabel fasilitas (X1) memiliki nilai composite reliability sebesar 0,927, diikuti oleh kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,937 dan lokasi (X3) sebesar 0,903, sedangkan variabel kepuasan pelanggan (Y) memperoleh nilai sebesar 0,922. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu mengukur konstruk yang diteliti secara andal, sehingga data penelitian layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Cronbach's Alpha

Tabel 5. Hasil Uji Cronbach's Alpha

Variable	Cronbach's Alpha	Note
Fasilitas (X1)	0.893	Reliable
Kualitas Pelayanan (X2)	0.910	Reliable
Lokasi (X3)	0.857	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.888	Reliable

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 5 menunjukan bahwa hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai di atas batas minimum 0,70. Variabel fasilitas (X1) memperoleh nilai sebesar 0,893, kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,910, lokasi (X3) sebesar 0,857, serta kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,888. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur masing-masing konstruk penelitian, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Tabel 6. Cross Loading Values

2490

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.898	0.627	0.640	0.745
X1.2	0.927	0.629	0.624	0.736
X1.3	0.900	0.646	0.730	0.808
X1.4	0.758	0.585	0.594	0.594
X2.1	0.449	0.771	0.669	0.562
X2.2	0.666	0.889	0.778	0.780
X2.3	0.645	0.823	0.679	0.571
X2.4	0.722	0.861	0.686	0.683
X3.1	0.793	0.692	0.902	0.761
X3.2	0.686	0.577	0.864	0.647
X3.3	0.733	0.557	0.864	0.647
X3.4	0.647	0.582	0.843	0.664
Y.1	0.502	0.546	0.685	0.834
Y.2	0.656	0.675	0.771	0.916
Y.3	0.681	0.628	0.737	0.879
Y.4	0.682	0.631	0.792	0.919

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil nilai cross loading di setiap indikator, memiliki nilai loading paling tinggi pada konstruk yang seharusnya diukur dan dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini terlihat dari indikator X1, X2, X3, dan Y yang masing-masing menunjukkan nilai loading terbesar pada variabel asalnya, sementara nilai pada variabel lain relatif lebih rendah. Misalnya, indikator X1.1 sampai X1.4 memiliki nilai loading paling tinggi pada X1 (yaitu 0.898, 0.927, 0.900 dan 0.758) dibandingkan pada variabel lain. Kondisi ini menandakan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruknya secara tepat dan tidak lebih kuat mengukur konstruk lain. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa model pengukuran telah memenuhi validitas diskriminan, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini bersifat berbeda dan terukur secara baik.

Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)

Table 7. Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)

	Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Lokasi	Kepuasan Pelanggan
Fasilitas	0.873			
Kualitas Pelayanan	0.714	0.888		
Lokasi	0.743	0.842	0.837	
Kepuasan Pelanggan	0.829	0.700	0.780	0.865

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell Larcker Criterion, dapat diketahui bahwa nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) yang ditunjukkan pada diagonal utama setiap konstruk (Fasilitas 0,873, Kualitas Pelayanan 0,888, Lokasi 0,837, dan Kepuasan Pelanggan 0,865) lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan indikator-indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan, sehingga setiap konstruk dinyatakan berbeda secara konseptual dan layak digunakan dalam pengujian model selanjutnya.

Uji R-Square

Table 8. Hasil Uji R-Square

	R-Square
Kepuasan Pelanggan	0.715

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 8 menunjukkan bahwa hasil uji R-Square, dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,715. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 71,5% variasi kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang digunakan dalam model penelitian, yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi. Sementara itu, sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan pelanggan tergolong kuat, sehingga model struktural yang dibangun

dinilai cukup baik dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

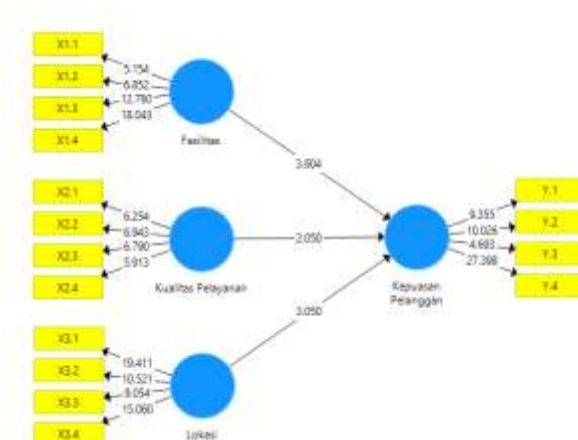
Uji Hipotesis

Table 9. Hasil Uji Path Coefficients

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel 9 (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (0/STDEV)	P Values
Fasilitas -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.385	0.102	3.604	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.251	0.273	0.123	2.050	0.041
Lokasi -> Kepuasan Pelanggan	0.259	0.261	0.085	3.050	0.002

Sumber : Output SmartPls3 diolah 2025

Tabel 9 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis yang menampilkan nilai path coefficients, dapat diketahui seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai koefisien jalur Sampel Asli (O) yang bernilai positif serta nilai T-statistik (0/STDEV) yang lebih besar dari 1,96 dan P-values di bawah 0,05. Variabel fasilitas memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,369 dan T-statistik 3,604, sehingga menunjukkan peran penting fasilitas dalam meningkatkan kepuasan. Selanjutnya, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien 0,251 dan nilai P-values 0,041. Sementara itu, lokasi turut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien 0,259 serta T-statistik 3,050. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi merupakan faktor-faktor yang secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Path Coefisien (2025)

Sumber : Olahdata SEMPLS

PEMBAHASAN

Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Brightmarket Seduri Mojosari. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan Brightmarket akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan. Fasilitas menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang kenyamanan konsumen selama melakukan aktivitas berbelanja. Ketersediaan fasilitas seperti penataan ruang yang tertib, kebersihan lingkungan toko, kelengkapan sarana pendukung, serta desain interior yang menarik dapat menciptakan suasana belanja yang nyaman dan efisien. Apabila pelanggan merasa mudah dan nyaman dalam menemukan produk yang dibutuhkan, maka akan terbentuk penilaian positif terhadap toko yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam konteks implementasi di Toko Brightmarket Seduri Mojosari, ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti penataan area belanja yang rapi, pencahayaan yang optimal, serta kondisi toko yang bersih dan nyaman, menjadi unsur penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung menilai bahwa manfaat yang diperoleh sebanding dengan pengorbanan biaya yang dikeluarkan, sehingga menimbulkan perasaan puas setelah melakukan pembelian. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa fasilitas memiliki peranan yang signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan, terutama pada industri ritel modern, di mana aspek kenyamanan fisik menjadi faktor utama dalam menarik serta mempertahankan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ambarwati et al., 2024) yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ambarwati et al., 2024)

Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Brightmarket berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan

pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sikap karyawan yang ramah dan santun, kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang optimal tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dan berkesan. Ketika pelanggan merasa memperoleh pelayanan yang baik, mereka akan merasa dihargai sehingga terbentuk persepsi positif terhadap toko.

Dalam implementasinya di Toko Brightmarket Seduri Mojosari, kualitas pelayanan yang tercermin dari kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan, kecepatan dalam merespons keluhan, serta sikap profesional saat melayani pelanggan terbukti mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan toko kepada pihak lain. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan, khususnya pada sektor ritel yang menekankan interaksi langsung antara karyawan dan konsumen. Hasil penelitian ini sepadan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Fadilah & Supendi, 2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Fadilah & Supendi, 2024)

Lokasi (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan Toko Brightmarket di Seduri Mojosari memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, memiliki tingkat visibilitas yang baik, didukung oleh kelancaran arus lalu lintas, serta tersedianya area parkir menjadi faktor utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam menentukan tempat berbelanja. Akses yang mudah membuat pelanggan tidak perlu mengeluarkan banyak usaha maupun waktu untuk mencapai toko, sehingga menciptakan kenyamanan dan efisiensi selama proses berbelanja.

Dalam konteks Brightmarket Seduri Mojosari, keberadaan toko di lokasi yang strategis serta berdekatan dengan pusat aktivitas masyarakat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kondisi lingkungan sekitar yang aman dan nyaman

2495

juga menjadi faktor pendukung terciptanya pengalaman berbelanja yang positif. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa lokasi yang tepat mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena menawarkan kemudahan akses, kenyamanan, dan rasa aman saat berbelanja. Dengan demikian, penentuan serta pengelolaan lokasi yang optimal menjadi aspek penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan (Nasution & Aramita, 2024) yang menjelaskan bahwa dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Nasution & Aramita, 2024)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Brightmarket Seduri Mojosari. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tidak ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan merupakan hasil dari perpaduan antara kenyamanan fasilitas fisik toko, mutu pelayanan yang diberikan, serta kemudahan akses lokasi. Variabel fasilitas menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa penataan ruang yang baik, tingkat kebersihan, serta kelengkapan sarana dan prasarana mampu menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman dan menyenangkan. Di samping itu, kualitas pelayanan yang bersikap ramah, tanggap, dan profesional serta lokasi toko yang strategis dan mudah dijangkau semakin memperkuat penilaian positif pelanggan terhadap Brightmarket.

Pengelola Toko Brightmarket disarankan untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas fasilitas dengan memperhatikan aspek kenyamanan, kebersihan, dan penataan ruang secara konsisten dan berkelanjutan. Selain itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan melalui pembinaan dan pelatihan karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pengelolaan lokasi juga sebaiknya dioptimalkan dengan memastikan kemudahan akses serta menjaga kenyamanan dan keamanan lingkungan sekitar toko. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, citra merek, maupun loyalitas pelanggan, serta memperluas cakupan objek penelitian agar hasil yang diperoleh menjadi lebih menyeluruh dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- AA Laila, RE Febriansah, R. S. (2025). the Influence of Online Customer Review, Promotions, and Product Quality on the Purchasing Decisions of Gen Z Consumers (Study on the Originote Skincare Products). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 2025, 8 (2), 5535–5553.
- Ambarwati, A., Untari, D. T., & Andrian. (2024). Pengaruh Fasilitas Toko, Harga dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warkop Medan Di Jakarta Cabang Galaxy Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2 (8), 263–275.
- Amelia Tri Amanda Kurniawan, Mohammad Yahya Arief, R. F. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD ASEMBAGUS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 3 (1), 147–160.
- Aziez Herdian, R., Rakhmat, C., & Suci Putri Lestari. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1 (2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/jeko.v1i2.32>
- Chaniago, H. (2021). Manajemen Ritel dan Implementasinya. In *Edukasi Riset Digital*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBE_TUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Fadilah, N. Z., & Supendi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 8 (1), 37–50. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v8n1.p37-50>
- Harun, H., & Sutrahti, F. Y. (2020). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kuantitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil. *ECo-Fin*, 2 (2), 50–56. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Irma Andrianil, V. Y. Y. (2024). PENGARUH LOKASI, NILAI PELANGGAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Bisnis Digital*, Vol. 2, No, 1–16.
- Jimmy Ellya Kurniawan. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Toko Ritel Masa Pandemi Covid-19 Hubungan. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 8 (1), 39–49. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v8i1.2963>
- Juniarti, S., Zuraida, L., & Wikaningtyas, S. U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan



- Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pada Bento Kopi). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2 (2), 366–381. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.472>
- Kristina, S., Setiawati, M., & Sebastian, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Minimarket Indomaret di Bandung untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Seminar Nasional Teknik Dan Manajemen Industri*, 1 (1), 270–279. <https://doi.org/10.28932/sentekmi2021.v1i1.25>
- Manajemen, P., Kepulauan, U. R., Manajemen, P. M., & Kepulauan, U. R. (2021). Kata Kunci: Lokasi Usaha; Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan. *10* (April), 409–424.
- Meliana, D., Riswati, J., & Astuti, D. (2025). Analisis Perkembangan Bisnis Ritel Di Indonesia. *Journal of Business Economics and Management*, 01 (03), 235–243. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jbem/article/view/181>
- Nasution, E. M., & Aramita, F. (2024). Pengaruh Lokasi dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Sehati Jaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 5 (1), 62–71. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v5i1.4331>
- Nomor, V., Halaman, M., Oktavani, M. A., Oetarjo, M., & Yani, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Shinta ' s Collection Jambura *Journal of Educational Management*. 6, 236–250.
- Putri, A. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Service Quality, Servicescape, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi Kasus Pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 1 (3), 73–91. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Rahmalina, S. O. (2022). Pengaruh Kelengkapan Produk, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Brodyoke. *ELESTE: Economic Skill Journal*, 2 (1). <https://journal.stiegici.ac.id/index.php/eleste/article/view/137>
- Sari1, I. P., Hartono2, & Kasnowo2. (2024). PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU PERTAMINA 54.613.07 SEDURI KECAMATAN MOJOSARI KABUPATEN MOJOKERTO. *Ilmu Kesehatan*, 7. no 3 (3025–8855).
- Setiawan, S., Susanti, I. N., & Martah, V. (2021). Pengaruh Presepsi Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Avan Supermarket Trosobo Sidoarjo. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 3 (1), 199. <https://doi.org/10.51804/iej.v3i1.930>
- Shoalihin, S., Suhaety, Y., & Lestari, A. (2024). The Role of Service Quality and Location in Increasing Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Science, Technology & Management*, 5 (3), 718–725.



<https://doi.org/10.46729/ijstm.v5i3.1115>

- Tambunan, A., & Nainggolan, B. M. H. (2023). Pengaruh Suasana Toko, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mall Baywalk Pluit Jakarta. *Human Capital* ..., 10 (2), 1–18. <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/view/2469%0Ahttps://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/download/2469/1765>
- Waluyo, N. P. (2025). *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK) Meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas*. 7 (1), 66–74.
- Widyanto, W., & Sarkum, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ di Kota Medan. *JAMAK: Jurnal Aplikatif Manajemen Akuntansi Dan Kewirausahaan*, 01 (02), 73–79. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36073%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36073/33591>
- Yuliyana, P. I., & Susilowati, F. (2021). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari). *The Journal Of Business and Management*, 4 (1), 26–37.
- Zahra, D. A. (2025). Strategi Public Relations Eksternal PT Pertamina Retail dalam Membangun Citra Positif Perusahaan. *Jurnal Public Relation-JPR*, 1 (1), 1–8. <https://www.researchgate.net/publication/391248709>