

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR LOKASI, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HYPERMART PONOROGO
CITY CENTER**



Nama : Sri Rahayu

NIM : 12412927

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2016

**ANALISIS FAKTOR LOKASI, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HYPERMART
PONOROGO CITY CENTER**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sri Rahayu

NIM : 12412927

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor Lokasi, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Hypermart Ponorogo City Center.

Nama : Sri Rahayu


NIM : 12412927

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo 16 Agustus 2016

Pembimbing I



(SUJIONO, SE, MM)
NIK 19560616 198909 12

Pembimbing II



(EDI SANTOSO, SE, MM)
NIK 19740311 200103 12


Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)
NIK 19630505 199001 11

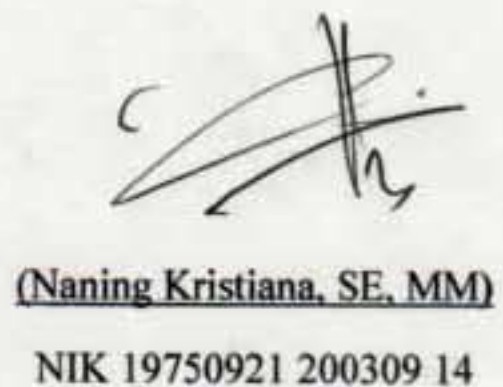
DOSEN Penguji :



(Sujiono, SE, MM)
NIK 19560616 198909 12



(Titi Rapini, SE, MM)
NIK 19630505 199001 11



(Naning Kristiana, SE, MM)
NIK 19750921 200309 14

MOTO

JANGAN MENYERAH ATAS SEMUA MIMPI-MIMPIMU

INGATLAH, SUKSES BUKAN DIUKUR SEBERAPA

BANYAK UANG YANG KITA PUNYA, TAPI SUKSES

ADALAH HAL YANG DAPAT MEMBUAT KITA

KEBAHAGIAN DALAM KEADAAN APA PUN.

(Sri Rahayu)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT, Sang Pencipta Yang Maha Kasih Sayang, yang telah memberikan kesehatan, rezeki, nikmat kesempatan waktu, dan rahmat – NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik.
3. Kedua orang tuaku tercinta “ Ibuku Jainem” dan “Kakaku Agus Bintoro dan Suwoto,”, yang telah mendoakan siang dan malam serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis selama ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah, kesehatan dan umur panjang yang manfaat kepada ibu dan Bapakku tercinta, amin.
4. Drs. H.Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Hadi Sumarsono, SE,MSi, selaku Ka. Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Sujiono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.

8. Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kekasihku Khafid Nasori yang telah memberikan semangat yang luar biasa sehingga skripsi ini cepat selesai.
10. Seluruh tenaga pegawai Bidang Peternakan dan Perikanan Dinas Pertanian Kabupaten Ponorogo yang membantu dalam pengumpulan data, kepada penulis sehingga skripsi ini cepat selesai.
11. Teman – teman terbaikku Alistria Indah, Tari Aprilia, Erla Esti Asmarani, Naning Wijayanti dan teman-teman yang lain angkatan 2012 teman seperjuangan ku, yang senantiasa menemani dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, maka dari itu penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan yang positif dan bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 16 Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan di Hypermart Ponorogo City Center. (2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor lokasi, kelengkapan produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Hypermart Ponorogo City Center. (3) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan antara lokasi, kelengkapan produk dan harga dan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Hypermart Ponorogo City Center, untuk jumlah populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Hypermart Ponorogo City Center. Sedangkan sampel menggunakan metode random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden, perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu $n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan Koefisien Determinasi, uji Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan.

Berdasarkan hasil analisis dengan Koefisien Deteminasi terhadap variabel lokasi, kelengkapan produk dan harga diperoleh hasil sebesar 0,449 sebesar 44,9%. Hal ini berarti pengaruh dari variabel lokasi, kelengkapan produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Hypermart Ponorogo City Center 44,9%. Pengujian hipotesis dengan uji F diperoleh hasil sebesar 7,807 dimana dari data F_{tabel} diketahui sebesar 2,70. Maka disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang berarti variabel lokasi, kelengkapan produk dan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh hasil, untuk variabel Lokasi (X1) diperoleh nilai t hitung 2,540 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan (sig.) 0,013 < 0,05. Variabel Kelengkapan Produk (X2) diperoleh t hitung 2,545 > t table 1,984 dan nilai signifikan (sig.) 0,013 < 0,05. Variabel harga (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar -0,076 < t table 1,984 dan nilai signifikan (sig.) 0,939 > 0,05.

Kata kunci : Lokasi, Kelengkapan Produk, Harga, Loyalitas.

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta nikmat yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Lokasi, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hypermart Ponorogo City Center”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Sulton, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Sujiono, Se, MM., selaku pembimbing I dan Bapak Edi Santoso, SE, MM., selaku pembimbing II
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memeberikan bekal ilmu pengetahuan selama studi.
6. Seluruh pegawai Hypermart dan konsumen Hypermart Ponorogo City Center.

7. Teristimewa kedua orang tuaku Bapak Ibu, serta keluarga tercinta.
8. Teman-teman terbaik dan teman teristimewa.
9. Rekan-rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya Manajemen D angkatan 2012.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat yang berguna bagi peneliti lain dan semua pihak.

Ponorogo, 16 Agustus 2016

Penulis

Sri Rahayau

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 16 Agustus 2016

Sri Rahayu

12412927

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Pengesahan	i
Halaman Persembahan	ii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	vii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	11
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Pemasaran	13

2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	13
2.1.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2. Konsep Pemasaran	15
2.1.3. Retailing.....	16
2.1.3.1. Pengertian Retailing	16
2.1.3.2. Sistem Perdagangan Eceran atau Ritel	17
2.1.3.3. Fungsi Ritel	18
2.1.4. Lokasi.....	20
2.1.4.1. Pengertian Lokasi.....	20
2.1.4.2. Sistem Distribusi.....	21
2.1.4.3. Macam-Macam Saluran Distribusi	25
2.1.5. Kelengkapan Produk.....	26
2.1.5.1. Pengertian Kelengkapan Produk.....	26
2.1.5.2. Atribut Produk	27
2.1.5.3. Klasifikasi Produk.....	28
2.1.6. Harga	29
2.1.6.1. Pengertian Harga.....	29
2.1.6.2. Implementasi Harga	30
2.1.6.3. Menanggapi Perubahan Harga Pesaing	30

2.1.7 Loyalitas	34
2.1.7.1 Pengertian Loyalitas	34
2.1.7.2 Strategi untuk Memelihara dan Meningkatkan Loyalitas Konsumen	36
2.1.8 Pelanggan	39
2.1.8.1 Pengertian Pelanggan.....	39
2.1.9 Perilaku Konsumen	41
2.1.9.1 Perilaku Konsumen	45
2.1.9.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	48
2.1.9.3 Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian	48
2.1.9.4 Peran Konsumen dalam Keputusan Pembelian	48
2.2. Penelitian Terdahulu	49
2.4. Kerang Pemikiran	50
2.5. Hipotesis	50

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	51
3.1.1 Lokasi Penelitian	51
3.1.2. Sifat Penelitian	51
3.1.3. Populasi dan Sempel	53
3.1.4 Metode Pengambilan Data	54

3.1.5 Definisi Operasional Variabel	57
3.1.5.1 Variabel Dependen	57
3.1.5.2 Variabel Independen.....	57
3.2 Metode Analisis Data	58
3.2.1 Analisis Data Kuantitatif	58
3.2.2 Alat Analisis Data	60
3.2.2.1 Uji Validitas	60
3.2.2.2 Uji Reliabilitas	61
3.2.3 Teknik Analisis Data	62
3.2.4 Analisis Regresi Berganda	63

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	64
4.1.1. Sejarah Hypermart Matahari Ponorogo City Center	65
4.1.2. Visi dan Misi.....	66
4.1.3. Struktur Organisasi	66
4.1.4. Aspek Personalia.....	69
4.1.5. Aspek Operasional	70
4.1.6. Aspek Pemasarana	73
4.1.7. Aspek Keuangan	75

4.2. Pembahasan Penelitian	76
4.2.1. Diskripsi Responden	77
4.2.2. Diskripsi Variabel	81
4.2.3. Analisis Data	91
4.2.3.1. Hasil Uji Validitas	92
4.2.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	93
4.2.3.3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
4.2.3.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
4.2.3.5. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	97
4.2.3.6. Hasil Uji Silmutan (Uji F).....	100
4.3. Pembahasan	102
4.3.1. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
4.3.2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas	103
4.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	103

BAB V. KESIMPULAN DAN SARA

5.1 Kesimpulan	105
5.2. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Diskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3. Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kedisiplinan	55
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Motivasi	57
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Budaya Organisasi	59
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Variabel Kinerja	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.14. Hasil Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2. Uji F (F test)	70
Gambar 4.3. Uji t Variabel Kedisiplinan	72
Gambar 4.4. Uji t Variabel Motivasi	73
Gambar 4.5. Uji t Variabel Budaya Organisasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Pengumpulan Data Primer

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data

Lampiran 4 Tabel r Product Moment, Tabel T Student, Tabel F

Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 7 Surat Pernyataan Penelitian