

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA ANNY SALON & SPA)**



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 : Ria Dwi Puspitareni

NIM : 12412794

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

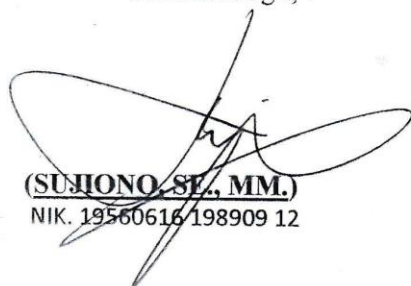
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA ANNY SALON & SPA)
Nama : RIA DWI PUSPITARENI
N I M : 12412794
Program Studi : Manajemen

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

Pembimbing I,


(SUJIONO, SE., MM.)
NIK. 19560616 198909 12

Ponorogo, 28 Februari 2017
Pembimbing II,


(HADI SUMARSONO, SE.M.Si)
NIK. 19760508 200501 11

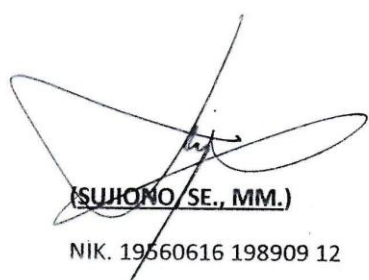
Mengetahui,

Dekan Fak. Ekonomi

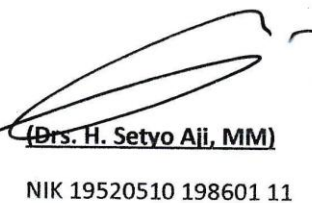

(TITI RAPINI, SE.M.M)

NIP. 19630505 199003 2003

Dosen Penguji


(SUJIONO, SE., MM.)
NIK. 19560616 198909 12


(TITI RAPINI, SE.M.M)
NIK. 19630505 199003 2003


(Drs. H. Setyo Aji, MM)
NIK 19520510 198601 11

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah 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 disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



RIA DWI PUSPITARENI

Nim. 12412794

MOTTO

Mereka berkata bahwa setiap orang
Membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka
Berbahagia di dunia ini, yaitu:
Seseorang untuk dicintai, Sesuatu untuk dilakukan,
Dan sesuatu untuk diharapkan. (Tom Bodett)

Hasil tidak akan mengkhianati usaha.
Percayalah, Tuhan tak pernah salah memberi rezeki
Banyak bekerja dan berdoa, sedikit bicara

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat yang telah diberikan, hanya kepadamu aku bersandar pertama dan yang paling utama serta meminta. Sholawat serta salam tercurahkan pada nabi besar Muhammad SAW berkat syafaat dan barokahnya yang telah membuat umat manusia kejalan yang terang untuk menjalankan kehidupan dengan kedamaian

Skirpsi ini kupersembahkan untuk:

Orang tua tercinta, terimakasih atas limpahan do'a serta kasih sayang dan perhatian serta dukungan yang telah diberikan selama ini

Kakakku beserta istri dan keponakan tercinta yang selalu mendukung

Seorang lelaki yang tak pernah lelah selalu memberiku semangat dan doa kepada saya

Dan juga Para sahabatku yang terus mendukung

ABSTRAK

Pengaruh Harga, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Anny Salon & Spa)

Ria Dwi Puspitareni 2017

Loyalitas pelanggan pada suatu produk di dasarkan pada berbagai pertimbangan yang melandasinya. Oleh karena itu tidak serta merta pelanggan menjadi loyal secara tiba-tiba tanpa adanya pemikiran yang matang, yang meliputi seberapa penting barang yang akan dibeli tersebut apakah mampu memberikan manfaat, kemudian harganya bagaimana, bagaimana pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya. Dengan berbagai pertimbangan tersebut maka loyalitas pelanggan akan dianggap selaras dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kemampuannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Seberapa besar pengaruh harga, pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan “Anny Salon & Spa”? (2) Berdasarkan ketiga variabel tersebut, variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan “Anny Salon & Spa”? Kemudian Tujuan Penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan “Anny Salon & Spa” (2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan “Anny Salon & Spa”.

Hasil dari pembahasan ini adalah: (1) Bahwa pada saat variabel harga, pelayanan dan lokasi tidak ada, maka loyalitas pelanggan di “Anny Salon & Spa” naik sebesar 4,398 satuan, (2) Hasil koefisien regresi variabel X_1 menyatakan nilai sebesar 0,341 satuan, (3) Dari keterangan nilai hasil koefisien regresi untuk variabel X_2 menyatak nilai sebesar 0,556 satuan, dapat dijelaskan bahwa apabila variabel pelayanan naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan terjadi peningkatan. (3) Dari keterangan nilai hasil koefisien regresi untuk variabel X_3 menyatakan nilai sebesar 0,292 satuan, dapat dijelaskan bahwa apabila variabel lokasi naik satu satuan, maka loyalitas pelanggan terjadi peningkatan, dimana faktor lain dalam keadaan konstan.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi maka diperoleh hasil bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di “Anny Salon & Spa” adalah pelayanan. Hal ini terbukti bahwa variabel pelayanan memiliki nilai t hitung yang terbesar yaitu 0,556 satuan dan memiliki nilai signifikan terkecil yaitu 0,000, dimana semaiiki kecil nilai signifikan maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan di “Anny Salon & Spa” Ponorogo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena limpahan rahmat dan hidayah-Nya Skripsi dengan judul :**PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN “ANNY SALON & SPA”** dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Bapak **Drs. H. Sulton.,M.Si**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu **Titi Rapini., SE.,MM**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu **Umi Farida.,SE,MM**, selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak **H. Sujiono.,SE, MM**, selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan, pengarahan, bimbingan dan dorongan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak **Hadi Sumarsono, SE, M.Si**, selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan, pengarahan, bimbingan dan dorongan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran TU Fakultas Ekonomi
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan bekal ilmu selama menempuh kuliah di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

8. Keluarga besar Anny Salon & Spa yang membantu dalam pengumpulan data responden kepada penulis sehingga skripsi ini cepat selesai.
9. Kedua orang tua saya yang telah memberi dukungan baik moril maupun materiel sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
10. Kakak serta kedua keponakan kinara dan navika yang selalu bisa memberi semangat
11. Mas sigit wijanarko S.Kom yang selalu menemani dan juga selalu memberi semangat
12. Teman-teman mahasiswa angkatan 2012 Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 28 Februari 2017

Ria Dwi Puspitareni

NIM.12412794

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Batasan Masalah Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian	6
1.4.2. Manfaat Penelitian	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pemasaran	8
2.1.2. Proses Pemasaran	9
2.1.3. Bauran Pemasaran.....	10

2.1.3.1. Produk	10
2.1.3.2. Harga	13
2.1.3.3. Lokasi	15
2.1.3.4. Promosi.....	17
2.1.4. Perilaku Konsumen	18
2.1.5. Keputusan Pembelian.....	18
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Penjelasan Hipotesis	23
2.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2. Pengaruh pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan	24
2.3.3. Pengaruh lokasi Terhadap loyalitas pelanggan	25
2.4. Hipotesis.....	25
2.5. kerangka pemikiran	26

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.	27
3.2.1. Populasi.....	27
3.2.2. Sampel	27
3.3. Metode Pengambilan Data	28
3.3.1. Interview (Wawancara)	28
3.3.2. Angket Penelitian	28
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1. Variabel Harga (X1)	29
3.4.2. Variabel Pelayanan (X2)	30

3.4.3.	Variabel Lokasi (X3).....	30
3.4.4.	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	31
3.5.	Metode Analisis Data.....	31
3.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.3.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	32
3.6.4.	Uji Hipotesa.....	32
3.6.4.1.	Uji T (Uji Parsial).....	32
3.6.4.2.	Uji F (Uji Serempak).....	33
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Singkat Anny Salon & Spa	34
4.1.2.	Operasional Perusahaan.....	35
4.1.3.	MSDM.....	38
4.1.4.	Pemasaran.....	42
4.1.5.	Keuangan	45
4.1.6.	Karakteristik Responden.....	46
4.1.6.1.	Usia.....	46
4.1.6.2.	Pekerjaan	47
4.1.6.3.	Penghasilan.....	48
4.1.6.4.	Frekuensi Kedatangan	49
4.1.6.5.	Produk Yang Diminati	49
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.2.1.	Deskripsi Variabel Harga (X1).....	51
4.2.2.	Deskripsi Variabel Pelayanan (X2).....	53
4.2.3.	Deskripsi Variabel Lokasi (X3).....	55

4.2.4. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
4.3. Hasil Analisis Data.....	59
4.3.1. Uji Instrumen.....	59
4.3.1.1. Uji Validitas	59
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	60
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.3.4. Uji Hipotesis.....	65
4.3.4.1. Uji t (Uji Parsial)	65
4.3.4.2. Uji F (Uji Serempak).....	69
4.4. Pembahasan Umum.....	71
4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
4.4.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	73
4.4.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	76
5.1.1. Uji Regresi Linier Berganda.....	76
5.2. Saran	77
5.2.1. Keterbatasan Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Tingkat Penilaian Jawaban	26
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.3.	Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	49
Tabel 4.5.	Jumlah Responden Berdasarkan Produk Yang Diminati	50
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	51
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X2)	53
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X3)	55
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..	57
Tabel 4.10.	Rata-Rata Variabel	58
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.12.	Hasil Uji Reabilitas.....	60
Tabel 4.13.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	64
Tabel 4.15.	Hasil Uji T (Uji Parsial)	66
Tabel 4.16.	Hasil Uji F (Uji Serempak)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1. Proses Pelayanan	37
Gambar 4.2. Struktur Organisasi “Anny Salon & Spa”.....	39
Gambar 4.3. Uji T Variabel Harga (X1)	67
Gambar 4.4. Uji T Variabel Pelayananana (X2)	68
Gambar 4.5. Uji Variabel Lokasi (X3)	69
Gamaba 4.6. Uji F (Uji Serempak)	71

DAFTAR LAMPIRAN

Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lembar Kuisisioner

Rekapan Kuisisioner

Hasil SPSS

Tabel r (koefisien sederhana) $df= 1-200$

Tabel Presentase Distribusi t d.f= 1-200

Titik Presentase Distribusi F Probabilitas = 0,05