

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN  
TUGU IJO SUKOSARI BABADAN PONOROGO**



NAMA : ERIKA CAHYA PRATAMA

NIM : 13413100

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN  
TUGU IJO SUKOSARI BABADAN PONOROGO**



**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 : ERIKA CAHYA PRATAMA  
NIM : 13413100  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Tugu Ijo Sukosari Babadan Ponorogo**

Nama : Erika Cahya Pratama

NIM : 13413100

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah di setujui dengan dinyatakan memenuhi syarat Untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjanah Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 6 Agustus 2017

Pembimbing I

**(Dra. Umi Farida, MM)**  
NIK.19610110 199112 13

Pembimbing II

**(Naning Kristivana, SE, MM)**  
NIK. 19750921 200309 14

Mengetahui

Ketua Fakultas Ekonomi



**(Titi Rapini, SE, MM)**  
NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji

**(Dra. Umi Farida, MM)**  
NIK.19610110 199112 13

**(Titi Rapini, SE, MM)**  
NIP. 19630505 199003 2 003

**(Drs. Ec. Purwanto, MM)**  
NIK. 19531024 199309 14

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya penurunan jumlah pengunjung di Rumah Makan Tugu Ijo Sukosari Babadan Ponorogo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Tugu Ijo Sukosari Babadan Ponorogo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode kuisioner terhadap 90 responden yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali di Rumah Makan Tugu Ijo Sukosari Babadan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil persamaan regresi linier berganda setelah diolah dengan menggunakan SPSS menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=1,506 + 0,274X_1 + 0,320X_2 + 0,296X_3 + e$$

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Tugu Ijo Sukosari Babadan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,392. Hal ini berarti sumbangan variabel independen (kualitas pelayanan, harga dan lokasi) terhadap naik turunnya keputusan membeli adalah sebesar 39,2% dan sisanya sebesar 60,8% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Loyalitas Pelanggan**



## **PERSEMBAHAN**

**Ku Persembahkan Skripsi Ini Teruntuk :**

**ALLAH SWT dan Rasulullah SAW**

Allah SWT, Alhamdulillah. Terima kasih telah memberikan kelancaran dan segala kemudahan dalam mengerjakan skripsi hingga tepat waktu. Terima kasih telah memberikan pelajaran hidup saya agar lebih bersabar dan ikhlas dalam menghadapi setiap cobaan yang Engkau berikan, karena hanya Engkau lah maha tahu yang terbaik untuk perjalanan hidup saya., Serta Wahai Engkau ya Rasulullah yang telah memberikanku pengetahuan akan ajaran Tuhanku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang.

### **Ibu dan Bapak**

Kedua orang tuaku yaitu Bapak Sungkono dan Ibu Suharti, yang telah memberikan dukungan moriil, materiil, serta do'a yang tiada henti. Terimalah persembahan kecil ini dariku, maaf belum bisa bikin kalian bangga selama ini.

### **Saudaraku**

Karya yang tak seberapa ini semoga bisa menjadikan motivasi untuk kakak keponakan Agustin Apriliani. Terima kasih atas doa dan segala bantuan.

## **Sahabatku dan Teman-Temanku**

Buat Fatma Eli Sholehah yang telah menyemangatiku hingga akhir mengerjakan proposal skripsi hingga wisuda. Terima kasih sudah selalu ada buatku.

Teman-temanku seperjuangan yang tak pernah lelah memperjuangkan skripsinya sendiri-sendiri dan selalu membikin motivasi bersama Grup Bismillah Wisuda 2017(Amintry, Nanda, Ria Puji, Choirul, Shofiatul, Oky Bayu, Siti Julaika, Lutfi, Fitri R) dan teman-teman Manajemen A angkatan 2013 terima kasih untuk segala kisah terbaiknya mesti cerita telah berbeda arah dan tujuan namun ingatlah kawan, bahwa kita pernah berada disini bersama dan memperjuangkan hal yang sama.

**( ERIKA CAHYA PRATAMA )**



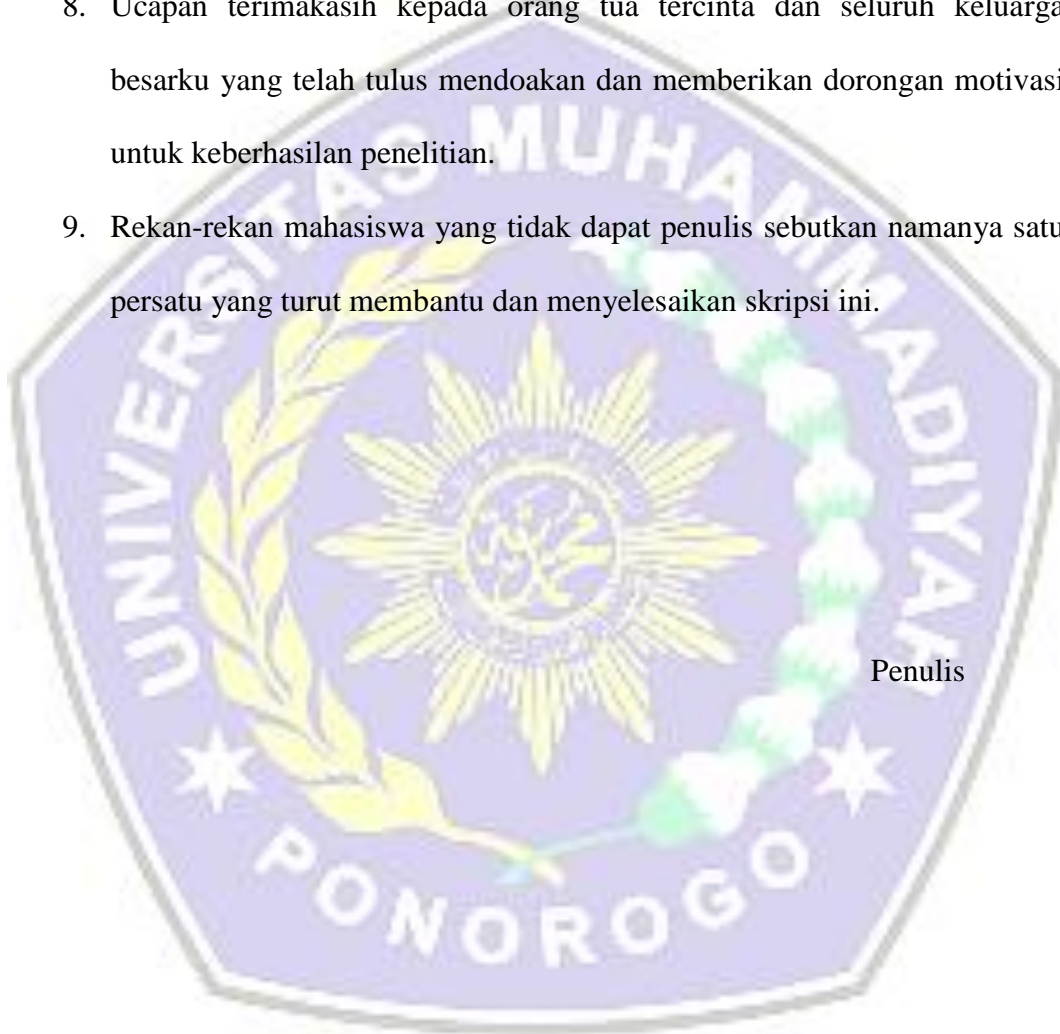
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TUGU IJO SUKOSARI BABADAN PONOROGO**” Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua
2. Drs. H. Sulton, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Ibu Dra. Umi Farida, MM, dan Ibu Naning Kristiyana, SE, MM, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen dan Staf Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu demi kelancaran studi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Bapak Sugianto selaku pemilik perusahaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Ucapan terimakasih kepada orang tua tercinta dan seluruh keluarga besarku yang telah tulus mendoakan dan memberikan dorongan motivasi untuk keberhasilan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang turut membantu dan menyelesaikan skripsi ini.





**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan 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, 6 Agustus 2017



(Erika Cahya Pratama)

NIM : 13413100

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
Ringkasan .....	ii
Persembahan .....	iii
Kata Pengantar .....	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. Pemasaran .....	10

2.1.2. Bauran Pemasaran .....	13
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.2.2. Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2.2. Harga .....	21
2.1.2.3. Lokasi .....	22
2.1.3. Perilaku Konsumen .....	24
2.1.3.1. Model Perilaku Konsumen .....	26
2.1.3.2. Keputusan Pembelian .....	28
2.1.3.3. Loyalitas Pelanggan .....	32
2.2. Penelitian Terdahulu .....	36
2.3. Kerangka Pemikiran .....	40
2.4. Hipotesis .....	41
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	45
3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	45
3.2.1. Populasi .....	45
3.2.2. Sampel .....	45
3.3. Metode Pengambilan Data .....	46

3.3.1. Data Primer .....	46
3.3.2. Data Sekunder .....	47
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	48
3.4.1. Variabel Independen .....	48
3.4.2. Variabel Dependen .....	49
3.5. Metode Analisa Data .....	50
3.5.1. Uji Instrumen .....	51
3.5.1.1. Uji Validitas .....	51
3.5.1.2. Uji Reliabilitas .....	52
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
3.5.3. Koefisien Determinasi .....	55
3.5.4. Uji Hipotesis .....	56
3.5.4.1. Uji T .....	56
3.5.4.2. Uji F .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	58
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	58
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	59



4.1.2.1. Visi Perusahaan .....	59
4.1.2.2. Misi Perusahaan .....	59
4.1.3. Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Tugu Ijo .....	59
4.1.4. Harga di Rumah Makan Tugu Ijo .....	59
4.1.5. Lokasi di Rumah Makan Tugu Ijo .....	60
4.1.6. Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Tugu Ijo.....	61
4.2. Hasil Penelitian .....	62
4.2.1. Deskripsi Variabel.....	67
4.2.1.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	67
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Harga (X2).....	69
4.2.1.3. Deskripsi Variabel Lokasi (X3).....	71
4.2.1.4. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	73
4.3. Pembahasan .....	76
4.3.1. Uji Instrumen.....	76
4.3.1.1. Uji Validitas.....	76
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	78
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	82

4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	83
4.3.4.1. Uji T.....	83
4.3.4.2. Uji F.....	88
4.4. Pembahasan Dan Implikasi.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Daftar Menu Harga Di Rumah Makan Tugu Ijo.....	4
Tabel 1.1.2 Konsumen yang Melakukan Pembelian Di Rumah Makan Tugu Ijo pada bulan Februari 2017 .....	5
Tabel 4.1. Daftar Menu Harga Di Rumah Makan Tugu Ijo.....	60
Tabel 4.2 Konsumen yang Melakukan Pembelian Di Rumah Makan Tugu Ijo pada bulan Februari 2017 .....	61
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	62
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel 4.7. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	66
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Harga (X2).....	70
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi (X3).....	72
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y).....	74
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Validitas.....	77
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	79

Tabel 4.14. Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
Tabel 4.15. Analisis Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4.16. Hasil Uji T.....	84
Tabel 4.17. Hasil Uji F.....	89





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	28
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	30
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1. Kurva T Hitung Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	85
Gambar 4.2. Kurva T Hitung Untuk Variabel Harga (X2) .....	86
Gambar 4.3. Kurva T Hitung Untuk Variabel Lokasi (X3) .....	87
Gambar 4.4. Kurva Uji F.....	89

