

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA YUNISA SALON
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 : Putri Argamentari

N I M : 14413375

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap
Loyalitas Pelanggan pada Yunisa Salon Ponorogo.

Nama : Putri Argamentari

NIM : 14413375

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk

Diuji guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Agustus 2018

Pembimbing I



(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101

Pembimbing II



(Naning Kristiyana, SE, MM)
NIDN. 0721117501

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi




(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji:



(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101



(Sri Hartono, SE, MM)
NIDN. 0730127102



(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 005056301

RINGKASAN

Penelitian ini menggunakan variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Lokasi (X_3) serta variabel dependen Loyalitas Pelanggan (Y). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden dengan kriteria telah melakukan perawatan di Yunisa Salon minimal dua kali. Data yang diperoleh merupakan data primer dari hasil jawaban responden dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan pada variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Pada uji koefisien determinasi (R^2) terdapat pengaruh sebesar 23,1% dari variabel dependen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul yang diambil oleh peneliti ialah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yunisa Salon Ponorogo” sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini peneliti hendak 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 kaprodi manajemen dan dosen pembimbing I peneliti di fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

5. Naning Kristiyana, SE, MM, selaku dosen pembimbing II fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
6. Bapak dan Ibu dosen fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama peneliti duduk di bangku kuliah.
7. Ibu Tri Puspita Sari selaku pemilik Yunisa Salon yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk pengisian kuisioner.
9. Dan semua pihak yang telah membantu menyusun skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi peneliti berharap terdapat manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini.

Ponorogo, 15 Agustus 2018

Penulis

Putri Argamentari

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, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 Agustus 2018



(Putri Argamentari)
NIM. 14413375

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),

tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

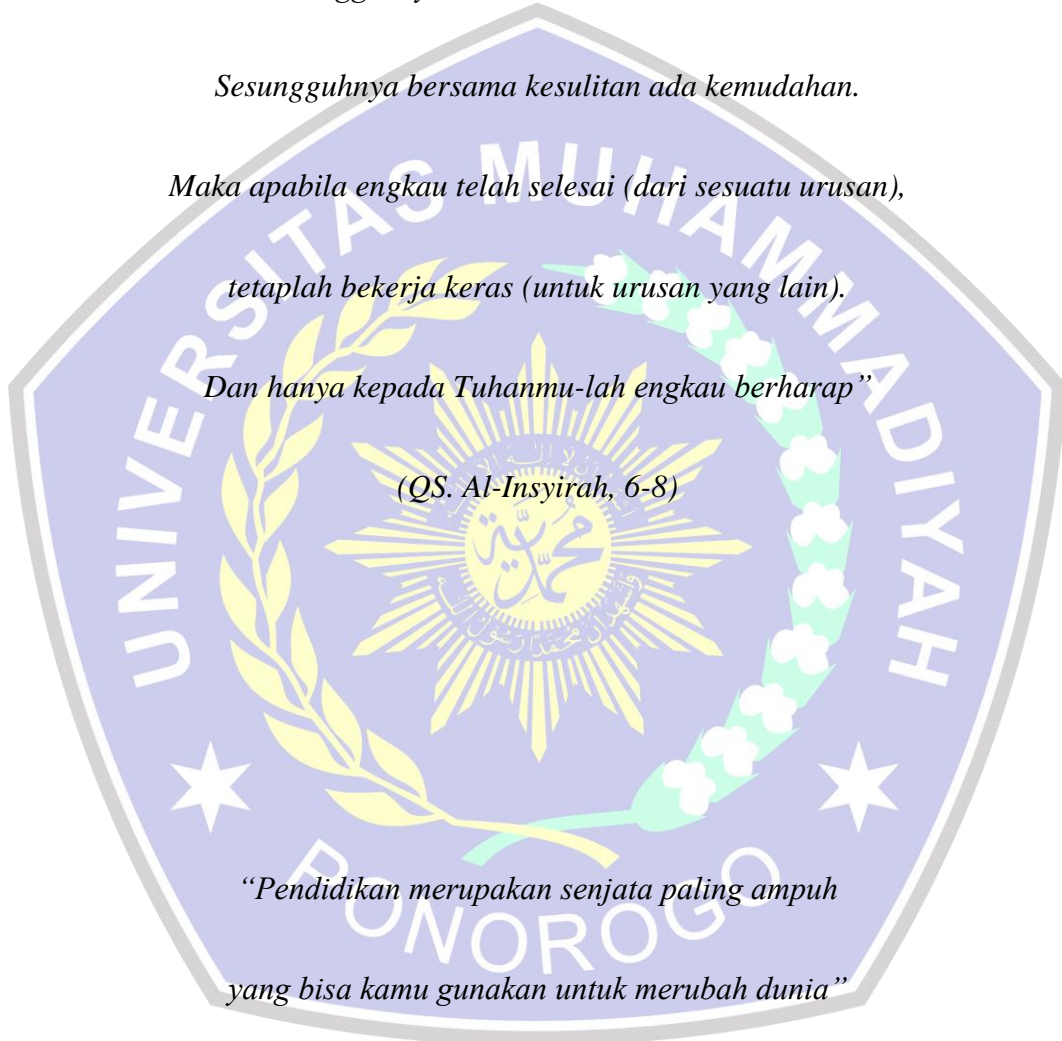
Dan hanya kepada Tuhanmu-lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh

yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Pertama saya tujukan kepada Allah SWT sang maha pencipta yang telah memberikan kelancaran, kesehatan, kekuatan, kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Tak lupa untuk junjungan kita nabi agung Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua umatnya termasuk penulis, dimana yang selalu termotivasi dan berkiblat agar menjadi manusia yang lebih baik.
3. Bapak Drs. H. Sulton, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan juga sebagai dosen pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis dengan baik untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan banyak pelajaran dan telah membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Segenap staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, penulis menyampaikan banyak terimakasih atas pertolongan dan kemudahan yang diberikan sehingga seluruh referensi yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini dapat tercapai.

8. Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyampaikan terima kasih dan rasa hormat atas segala ilmu, masukan, dan teladan yang telah diberikan, yang akan selalu bermanfaat bagi penulis.
9. Ibu Tri Puspita Sari selaku pemilik salon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di salonnya
10. Seluruh responden dalam penelitian ini yang telah berpartisipasi mengisi kuisioner penelitian.
11. Kepada Ibu, Ayah, kakak, dan seluruh keluarga yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar senantiasa diberikan kelancaran selama proses pengerjaan skripsi.
12. Kepada Lucman Effendi, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa, yang senantiasa mendengarkan dan memberikan solusi atas kesulitan yang saya alami selama mengerjakan skripsi ini.
13. Seluruh sahabat-sahabat hebat saya yakni Anis, Anggun, Ika Syaroh, Arlinda, Herlin, serta seluruh rekan Manajemen A angkatan 2014. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, informasi, dan tukar pikiran sehingga penulis tidak merasa putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Seluruh rekan KKN kelompok 29 tahun 2017 Desa Sriti B yakni Emy, Yulita, Alif, Wikke, Dangang, Tri, dan Sigit. Penulis menyampaikan terima kasih telah memberikan masukan dan semangat yang telah diberikan.

15. Seluruh pihak yang telah berjasa atas skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis menyampaikan banyak terimakasih atas segala doa, dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna ini dikarenakan ketebatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki, maka dari itu penulis berharap agar mendapat kritik dan saran serta masukan demi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 15 Agustus 2018

Penulis

Putri Argamentari



DAFTAR ISI

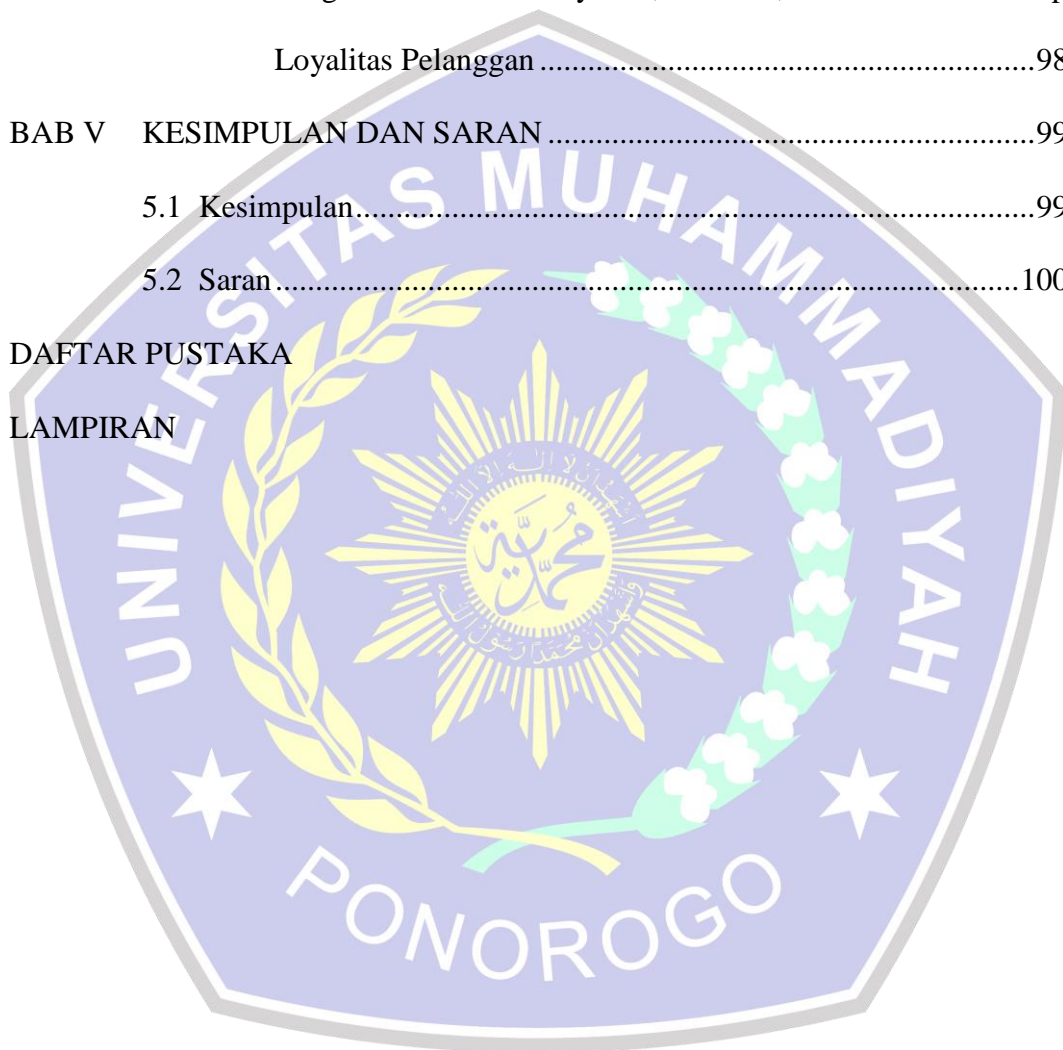
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10

2.1.2	Jasa.....	13
2.1.2.1	Pengertian Jasa.....	13
2.1.2.2	Karakteristik Jasa.....	14
2.1.2.3	Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.3	Bauran Pemasaran.....	17
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.5	Fasilitas.....	25
2.1.5.1	Pengertian Fasilitas.....	25
2.1.5.2	Unsur-Unsur Dalam Fasilitas.....	25
2.1.6	Lokasi.....	27
2.1.6.1	Pengertian Lokasi.....	27
2.1.6.2	Faktor-Faktor Pemilihan Lokasi.....	28
2.1.7	Perilaku Konsumen.....	29
2.1.7.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	29
2.1.7.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	30
2.1.7.3	Keputusan Pembelian.....	35
2.1.8	Loyalitas Pelanggan.....	36
2.1.8.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	36
2.1.8.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	38
2.1.8.3	Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	38

2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.4 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	50
3.2 Sampel	50
3.3 Metode Pengambilan Data	51
3.3.1 Data Primer	51
3.3.2 Data Sekunder	53
3.4 Definisi Operasional Variabel	53
3.4.1 Variabel Independen (X)	53
3.4.2 Variabel Dependen (Y)	55
3.5 Metode Analisis Data	56
3.5.1 Metode Analisa Kuantitatif	56
3.5.2 Uji Instrumen	56
3.5.2.1 Uji Validitas	56
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	57
3.5.3 Metode Analisa Data	58
3.5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.5.4 Pengujian Hipotesis	59
3.5.4.1 Uji t	59
3.5.4.2 Uji F	59

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.1	Sejarah Perusahaan	60
4.1.2	Struktur Organisasi	62
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	62
4.1.3.1	Visi Perusahaan	62
4.1.3.2	Misi Perusahaan.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Data Responden	63
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	70
4.2.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	70
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Fasilitas (X_2).....	73
4.2.2.3	Deskripsi Variabel Lokasi (X_3)	76
4.2.2.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	83
4.3	Uji Instrumen.....	86
4.3.1	Uji Validitas	86
4.3.2	Uji Reliabiliras	87
4.4	Analisis Data	88
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi	90
4.5	Uji Hipotesis	92
4.5.1	Uji t (Uji Parsial).....	92
4.5.2	Uji F (Uji Simultan)	96

4.6 Pembahasan dan Implikasi	94
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	97
4.6.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Konsumen yang Melakukan Perawatan di Yunisa Salon pada Bulan April 2018	3
Tabel 1.2	Konsumen yang Melakukan Perawatan pada Bulan Februari, Maret, dan April 2018 di Yunisa Salon Ponorogo	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jenis Perawatan yang Diminati	67
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	69
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Fasilitas	74
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Lokasi.....	78
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.14	Analisis Koefisien Determinasi.....	91
Tabel 4.15	Interprestasi Koefisien Korelasi	91
Tabel 4.16	Hasil Uji t	93
Tabel 4.17	Hasil Uji F	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	35
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	106
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	111
Lampiran 3 Hasil Pengujian Data	112

