

**PENGARUH LINGKUNGAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI MODERASI PADA KOS PUTRI DEWI
SEKARTAJI PONOROGO**



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 : Uswaton Hasanah

Nim : 14413390

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2018

**PENGARUH LINGKUNGAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI MODERASI PADA KOS PUTRI DEWI
SEKARTAJI PONOROGO**



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 : Uswaton Hasanah

Nim : 14413390

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Lingkungan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas
Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Moderasi
Pada Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.

Nama : Uswaton Hasanah

Nim : 1413390

Program Studi: Manajemen

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

Ponorogo, 23 Juli 2018

Pembimbing I



Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji

Ketua



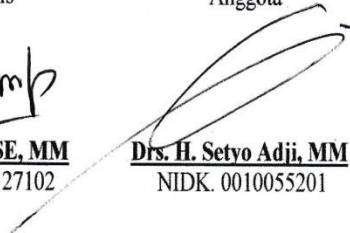
Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Sekretaris



Sri Hartono, SE, MM
NIDN. 0730127102

Anggota



Drs. H. Setyo Adji, MM
NIDK. 0010055201

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Lingkungan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Moderasi Pada Kos Putri Dewi sekartaji Ponorogo**, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor lingkungan, harga, dan fasilitas yang paling mempengaruhi loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.

Dari hasil analisis diperoleh simpulan sebagai berikut: 1) Uji analisis regresi sederhana juga didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,035 < 0,050$) dan nilai t-hitung sebesar $2,151 > t\text{-tabel } 1,992$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima berarti terdapat pengaruh lingkungan terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo. 2) Uji analisis regresi sederhana juga didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,040 < 0,050$) dan nilai t-hitung sebesar $2,086 > t\text{-tabel } 1,992$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima berarti terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo. 3) analisis regresi sederhana juga didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,043 < 0,050$) dan nilai t-hitung sebesar $2,058 > t\text{-tabel } 1,992$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima berarti terdapat pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo. 4) Nilai signifikansi variabel interaksi antara lingkungan dan kepuasan konsumen pada persamaan sebesar $0,034$ lebih kecil dari $0,050$ maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima berarti terdapat pengaruh lingkungan yang

dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo. 5) Nilai signifikansi variabel interaksi antara harga dan kepuasan konsumen pada persamaan sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,050 maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima berarti terdapat pengaruh harga yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo. 6) Nilai signifikansi variabel interaksi antara fasilitas dan kepuasan konsumen pada persamaan sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,050 maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima berarti terdapat pengaruh fasilitas yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.

Key Word: Lingkungan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dengan segala kemampuan serta kesungguhan hati, maka terselesaikanlah penyusunan skripsi untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MODERASI PADA KOS PUTRI DEWI SEKARTAJI PONOROGO”** dengan tiada halangan suatu apapun.

Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Drs. H Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus Dosen Pembimbing II.

4. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.
5. Bapak Amin selaku pemilik Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
6. Kedua orang tua yang selalu memotivasi, nasihat, semangat, do'a yang tiada henti, dan dukungannya selama ini.
7. Teman-teman grup Pejuang Skripsi.
8. Teman-teman Manajemen B angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Ponorogo, 23 Juli 2018

Penulis

(Uswaton Hasanah)

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 dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 23 Juli 2018



Uswaton Hasanah
NIM. 1413390

MOTTO

DO'A TIDAK TERLIHAT TETAPI MEMBUAT
HAL-HAL YANG TIDAK MUNGKIN MENJADI
MUNGKIN.

TUGAS ALLAH ADALAH UNTUK MELAKUKAN
KEAJAIBAN.

TUGAS KITA SANGATLAH SEDERHANA
“BERDO'A, PERCAYA DAN MENUNGGU”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tuaku tersayang Bapak Subakir dan Ibu Juariah yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang, mendidik, berjuang untuk memberikan pendidikan terbaik untuk anak anaknya, memberikan motivasi, nasihat, semangat, do'a yang tiada henti, dan materi untuk terselesaikannya skripsi ini.
- Adikku Cahyo Wardoyo tercinta yang memberi dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
- Mas Ahmad Tri Wibowo sayang yang selalu memberi semangat, Do'a, dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
- Keluarga besar Mbah Nuryakin, Mbah Abdurrahman dan Bapak Lanijo. yang telah memberikan dukungan serta Do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat-sahabatku Siti Nur Khomariyah, Puji Astuti, Ayuk Agustina, Ririn Handayani, Luluk Nadiroh, Ika Syaroh, Kinanti Hasanah, Ika Lisdiana, Riska R. Hidayah, Retno Febriani, Ida Rohmawati, Faaiza Fiiana Albisa, Wafin Itasari, Rika Dwi Nafi'ah yang memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- Keluarga besar Manajemen B angkatan 2018.

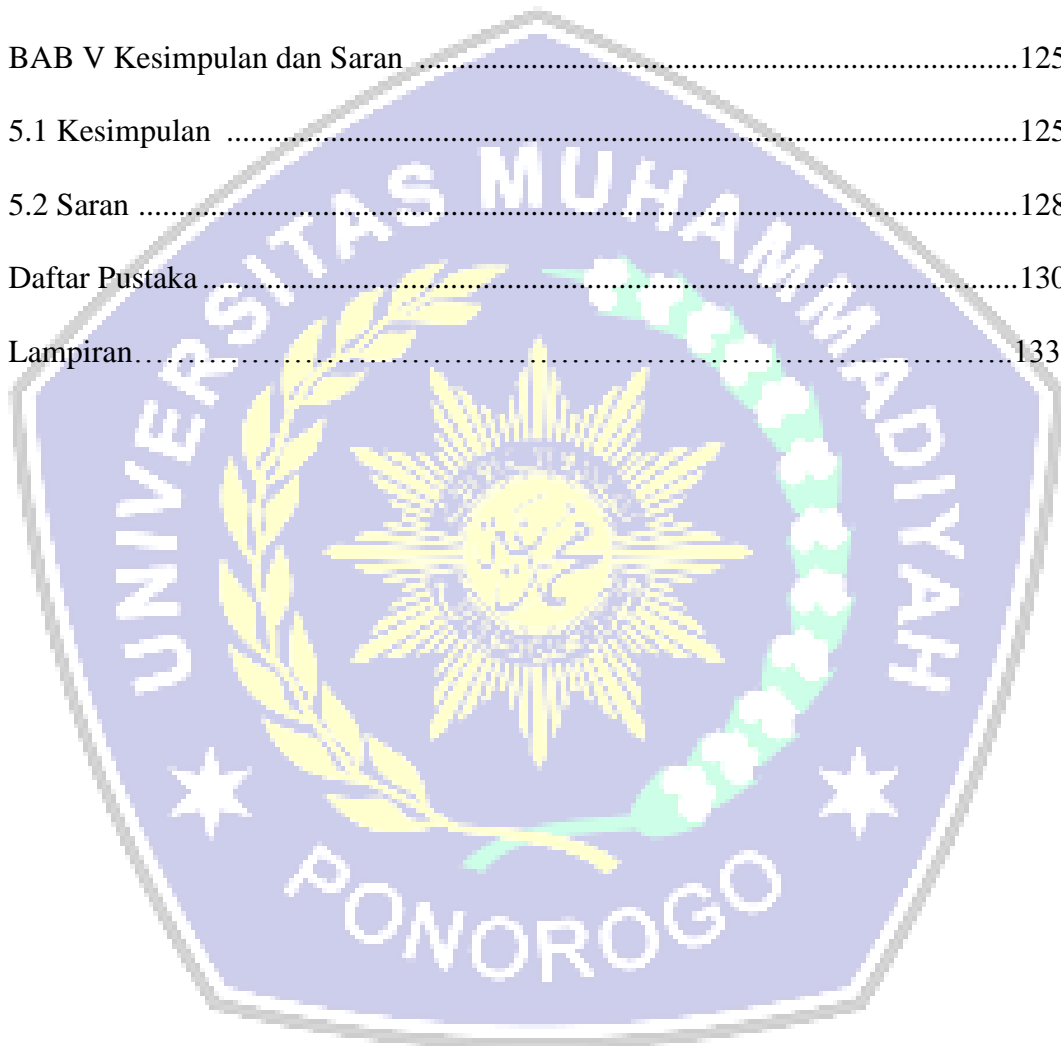
DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	vii
Motto.....	viii
Persembahan	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.3 Pengertian jasa	11
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	12

2.1.5 Lingkungan	14
2.1.6 Harga	16
2.1.7 Fasilitas	17
2.1.8 Perilaku Konsumen	19
2.1.9 Keputusan Pembelian.....	23
2.1.10 Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.10.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.10.2 Nilai Pelanggan	27
2.1.10.3 Meningkatkan Kepuasan Konsumen	28
2.1.10.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.1.10.5 Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan	29
2.1.11 Loyalitas Konsumen.....	30
2.2 Penelitian terdahulu.....	31
2.3 Kerangka pemikiran	35
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel Jenuh (sampel sensus)	39
3.3 Metode Pengambilan Data	40
3.3.1 Data primer	40
3.3.2 Data sekunder	42

3.4 Definisi Operasional Variabel	43
3.4.1 variabel independen	43
3.4.2 Variabel dependen.....	43
3.4.3 variabel moderator	44
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Uji Instrument	48
3.5.2 Moderat Regresion Analysis	50
3.5.2.1 Tahap pertama regresi sederhana	50
3.5.2.2 Tahap kedua	52
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi objek penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.2 Tujuan Perusahaan	56
4.2 Hasil penelitian dan pembahasan	57
4.2.1 Diskripsi profil responden.....	57
4.2.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Umur	58
4.2.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.2.5 Diskripsi Responden Berdasarkan Lama Tinggal.....	59
4.3 Diskripsi Variabel penelitian	60
4.4 Uji Instrumen penelitian.....	86

4.5 Analisis Regresi sederhana	90
4.6 Analisis regresi moderasi	94
4.7 Koefisien determinasi (R^2).....	100
4.8 Pengujian Hipotesis.....	105
4.9 Pembahasan.....	118
BAB V Kesimpulan dan Saran	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	128
Daftar Pustaka	130
Lampiran.....	133

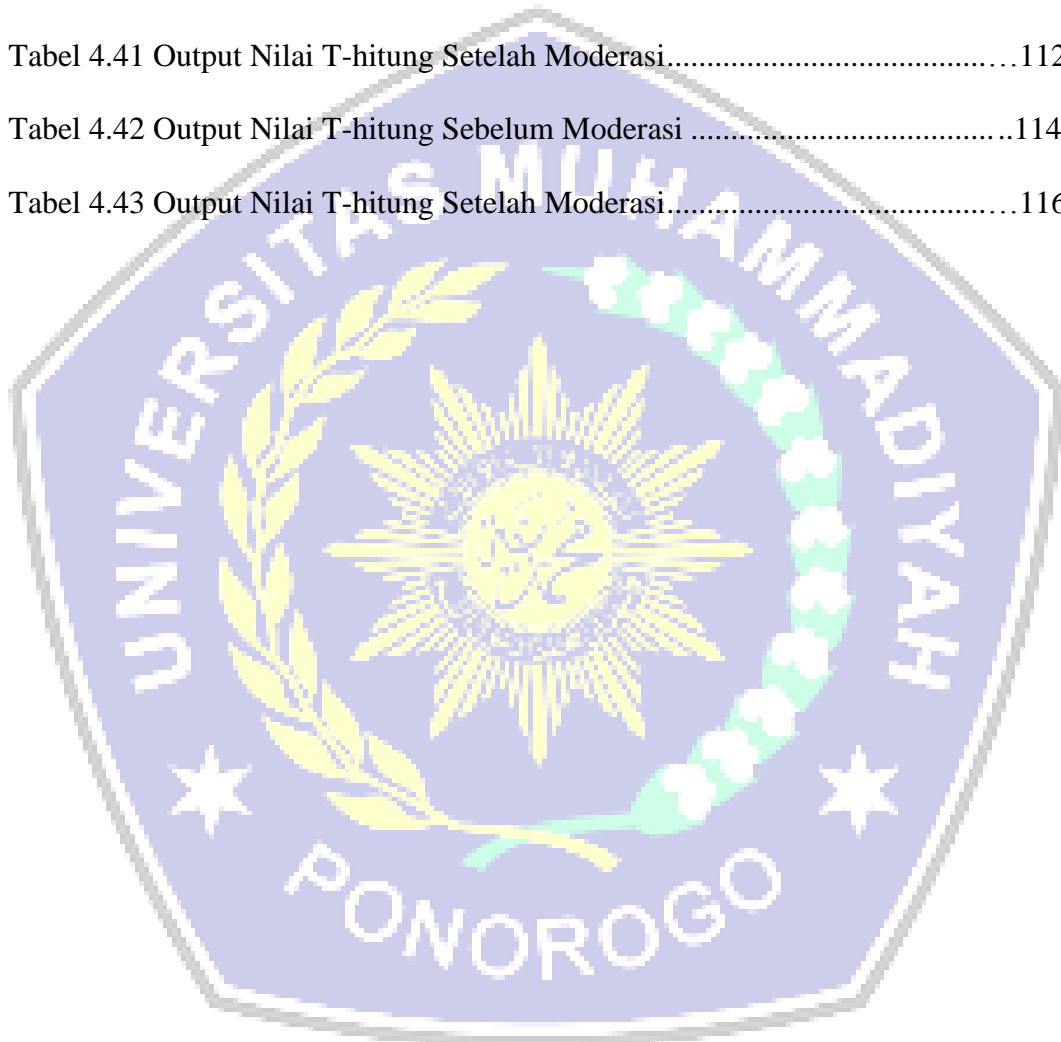


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2.2 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Tinggal.....	59
Tabel 4.5 Lingkungan kos yang bersih.....	61
Tabel 4.6 Kos yang ditempati kondusif untuk beristirahat dan belajar.....	62
Tabel 4.7 Citra kos yang ditempati	63
Tabel 4.8 Lingkungan kos dekat dengan akses yang diperlukan.....	65
Tabel 4.9 Persaingan harga.....	66
Tabel 4.10 Sewa bulanan.....	68
Tabel 4.11 Sewa tahunan.....	69
Tabel 4.12 Adanya diskon.....	70
Tabel 4.13 Fasilitas Umum.....	71
Tabel 4.14 Fasilitas kamar kos.....	73
Tabel 4.15 Fasilitas tambahan.....	74
Tabel 4.16 Pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.....	76
Tabel 4.17 Cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.....	77
Tabel 4.18 Memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan.....	78
Tabel 4.19 Memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat.....	80

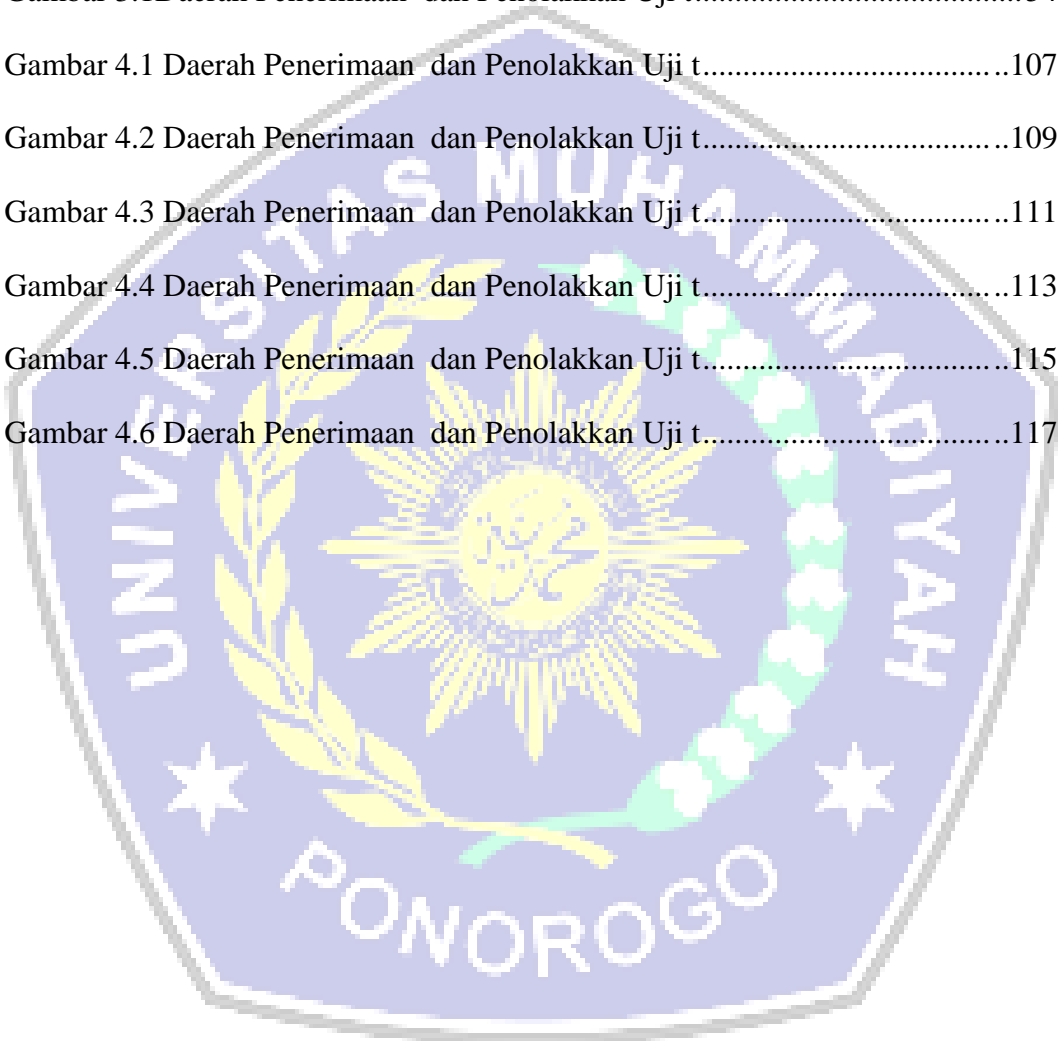
Tabel 4.20 Secara keseluruhan lebih baik dibandingkan pelayanan di tempat lainnya.....	81
Tabel 4.21 Kesetiaan terhadap pembelian produk	83
Tabel 4.22 Ketahanan terhadap pengaruh negative mengenai perusahaan.....	84
Tabel 4.23 Mereferensikan secara total existensi perusahaan	85
Tabel 4.24 Rangkuman Hasil Uji Validitas	88
Tabel 4.25 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Lingkungan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	90
Tabel 4.27 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	92
Tabel 4.28 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen.....	93
Tabel 4.29 Hasil Moderated Regression Analysis Lingkungan dengan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	95
Tabel 4.30 Hasil Moderated Regression Analysis Harga dengan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	97
Tabel 4.31 Hasil Moderated Regression Analysis Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	99
Tabel 4.32 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Sebelum Moderasi	100
Tabel 4.33 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Setelah Moderasi	101
Tabel 4.34 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Sebelum Moderasi	102
Tabel 4.35 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Setelah Moderasi	103

Tabel 4.36 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Sebelum Moderasi	104
Tabel 4.37 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Setelah Moderasi	105
Tabel 4.38 Output Nilai T-hitung Sebelum Moderasi	106
Tabel 4.39 Output Nilai T-hitung Setelah Moderasi.....	108
Tabel 4.40 Output Nilai T-hitung Sebelum Moderasi	110
Tabel 4.41 Output Nilai T-hitung Setelah Moderasi.....	112
Tabel 4.42 Output Nilai T-hitung Sebelum Moderasi	114
Tabel 4.43 Output Nilai T-hitung Setelah Moderasi.....	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen yang Sederhana	19
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	54
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	107
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	109
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	111
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	113
Gambar 4.5 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	115
Gambar 4.6 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner atau daftar pertanyaan	134
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	141
Lampiran 3 Proses hasil pengujian data/ hasil pengujian hipotesis	144
Lampiran 4 Berita Acara bimbingan.....	161

