

**PENGARUH SERVICE QUALITY, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Toko Ayam Chiken King Ponorogo)



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

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

pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yongky Prasetio Utomo

Nim : 15413737

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *service quality*, harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai intervening (studi kasus pada toko ayam Chicken King Ponorogo)

Nama : Yongky Prasetyo Utomo

NIM : 15413737

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo,

Pembimbing I



(Titi Rapini, S.E., M.M)

NIDN. 0005056301

Pembimbing II



(Dra. Umi Farida, M.M)

NIDN. 0710016101

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi




(Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si)

NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji

Ketua



(Titi Rapini, S.E., M.M)

NIDN. 0005056301

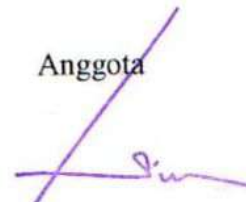
Sekretaris



(Dwi Warmi Wahyuningsih, S.E., M.M)

NIDN. 0710048902

Anggota



(Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si)

NIDN.0008057601

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, *service quality*, dan lokasi terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 50 kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *path analysis* dengan menggunakan bantuan SPSS.

Pengujian yang pertama menunjukkan pengaruh variabel *service quality*, harga dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mempunyai arti seorang pelanggan jika diberikan pelayanan yang baik, harga yang kompetitif dan lokasi yang mudah dijangkau atau strategis, maka mereka akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan. Hasil uji hipotesis selanjutnya, menunjukkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening/ variabel mediasi berhasil memediasi hubungan *service quality*, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan yang artinya, ketika perusahaan mampu memenuhi ekspektasi atau keinginan pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan mereka akan loyal terhadap perusahaan kita.

Kata Kunci : *Service Quality*, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul Pengaruh *service quality*, harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai intervening (studi kasus pada toko ayam Chicken King Ponorogo)". Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Uivrsitas Muhammadiyah Ponorogo. Disamping itu, skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi setiap individu yang membacanya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, tak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kesempatan dan memberi fasilitas selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi fasilitas bagi peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Slamet Santoso, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kesempatan dan memberi fasilitas selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Naning Kristiyana, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan waktu selama proses bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Titi Rapini, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran, petunjuk perbaikan serta perhatian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dra. Umi Farida, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran, petunjuk perbaikan serta perhatian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan, arahan, dan bantuan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
8. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan kesediannya untuk membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan baik itu administrasi ataupun yang lainnya
9. Bapak Astro Midi dan Ibu Hartini selaku orang tua tercinta atas kasih sayang, doa, kesabaran dan dukungan yang tiada henti selalu mengiringi langkah ini
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya Endah Budiati yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyelesaian skripsi ini serta yang memberikan momen-momen yang mengesankan dan tak terlupakan.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan rahmat kepada semua yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa

skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan penulis untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 26 Agustus 2021

Peneliti



Yongky Prasetio Utomo

NIM. 15413737



MOTTO

“Jangan Bandingkan Pencapaian Dirimu dengan Pencapaian Orang lain”



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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 Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Agustus 2021



(Yongky Prasetio Utomo)

NIM. 15413737

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Ringkasan..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Halaman Motto..... | vii |
| Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian..... | viii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel | xv |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Lampiran..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori Penelitian | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.1 Service Quality..... | 10 |
| 2.1.2 Harga..... | 12 |
| 2.1.3 Lokasi | 13 |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan | 15 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 21 |
| 2.4.1 Service Quality, Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.4.2 Harga, Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.4.3 Lokasi, Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.4.4 Service Quality, Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2.4.5 Harga, Loyalitas Pelanggan | 24 |
| 2.4.6 Lokasi, Loyalitas Pelanggan | 25 |
| 2.4.7 Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan..... | 26 |
| 2.4.6 Service Quality, Harga, Lokasi, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan.... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian | 28 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 28 |
| 3.2.1 Populasi..... | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2 Sampel..... | 29 |
| 3.3 Sumber Data | 30 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.5 Devinisi Operasional Variabel | 31 |
| 3.5.1 Variabel Independen | 31 |
| 3.5.2 Variabel Dependen..... | 32 |
| 3.5.3 Variabel Intervening | 33 |
| 3.5.4 Skala Pengukuran Variabel..... | 34 |
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 34 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif | 34 |
| 3.6.2 Uji Instrumen | 35 |
| 3.6.3 Analisis Jalur | 37 |
| 3.6.4 Uji Hipotesis | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 40 |
| 4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan | 40 |
| 4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian | 41 |
| 4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden..... | 43 |
| 4.1.4 Uji Instrumen | 47 |
| 4.1.5 Analisis Jalur Path..... | 50 |

| | |
|--|--------|
| 4.1.6 Diagram Jalur..... | 55 |
| 4.1.7 Koefisien Determinasi..... | 56 |
| 4.1.8 Uji Hipotesis | 58 |
| 4.1.8.1 Uji t Stastik | 58 |
| 4.1.8.2 Uji F (Simultan)..... | 62 |
| 4.2 Hasil | 58 |
| 4.2.1 Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan | 59 |
| 4.2.2 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 64 |
| 4.2.3 Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 60 |
| 4.2.4 Service Quality Terhadap Loyalitas..... | 66 |
| 4.2.5 Harga Terhadap Loyalitas..... | 67 |
| 4.2.6 Lokasi Terhadap Loyalitas..... | 68 |
| 4.2.7 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas..... | 70 |
| 4.2.4 Service Quality, Harga, Lokasi & Kepuasan Terhadap Loyalitas | 71 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 73 |
| 5.1 Kesimpulan | 73 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 74 |
| 5.3 Saran..... | 74 |
| 5.3.1 Bagi Chicken King Ponorogo | 74 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 4.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| LAMPIRAN | 78 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu | 19 |
| Tabel 4.1 Umur Responden..... | 41 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden | 42 |
| Tabel 4.3 Pekerjaan Responden | 43 |
| Tabel 4.4 Jawaban Responden Service Quality | 44 |
| Tabel 4.5 Jawaban Responden Harga | 44 |
| Tabel 4.6 Jawaban Responden Lokasi | 45 |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan..... | 46 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan..... | 46 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas..... | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel 4.11 Persamaan Structural I..... | 51 |
| Tabel 4.12 Persamaan Structural II..... | 53 |
| Tabel 4.13 Koefisien Determinasi Structural I | 57 |
| Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Structural II | 57 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji t Structural I..... | 58 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t Structural II..... | 60 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F Structural I..... | 62 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F Structural II | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| Gambar 4.1 Diagram Jalur | 55 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 80 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Data Responden..... | 81 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian..... | 82 |
| Lampiran 4 Karakteristik Responden..... | 83 |
| Uji Validitas | 84 |
| Uji Reliabilitas | 85 |
| Uji Regresi Linier Berganda Structural I..... | 86 |
| Uji Regresi Linier Berganda Structural II..... | 87 |
| Lampiran 5 Berita Acara..... | 88 |

