

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM  
KAMPUNG BU TIN DI KECAMATAN NAWANGAN KABUPATEN  
PACITAN**



**SKRIPSI**

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 : Aldo Asmoro

NIM : 17414393

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM  
KAMPUNG BU TIN DI KECAMATAN NAWANGAN KABUPATEN  
PACITAN**



**SKRIPSI**

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 : Aldo Asmoro

NIM : 17414393

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Kampung Bu Tin Di Pacitan  
Nama : Aldo Asmoro  
NIM : 17414393  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 29 September 1999  
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 02 Februari 2022

Pembimbing I

Drs. Ec. Purwanto, MM  
NIDK. 8808523419

Pembimbing II

Fery Setiawan, SE., MM.  
NIDN. 0720128904

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

(Drs. Ec. Purwanto, MM)  
NIDK. 808523419

(Adi Santoso, SE., MM)  
NIDN. 0727118803

(Naning Kristiyana, SE., MM)  
NIDN. 0721117501

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Ayam Kampung bu Tin Di Kecamatan nawangan kabupaten pacitan Pacitan. Sampel dalam penelitian ini yakni 90 responden. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, uji koefisiensi determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Harga (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada Rumah Makan Ayam Kampung Pacitan. Hal tersebut karena nilai t hitung  $2,503 > t$  tabel  $1,987$ . Nilai signifikansi  $0,014 < 0,05$  (2) Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada Rumah Makan Ayam Kampung Pacitan. Nilai t hitung  $3,135 > nilai t$  tabel  $1,987$ . Adapun untuk nilai signifikansi yaitu  $0,046 < 0,05$ . (3) Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada Rumah Makan Ayam Kampung Pacitan. Nilai t hitung  $4,068 > nilai t$  tabel  $1,987$ . Adapun untuk nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  (4). harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel (Y) loyalitas konsumen sebesar  $36,772 > F$  tabel  $2,71$  dan nilai signifikan yang diperoleh adalah  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Konsumen**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM KAMPUNG BU TIN DI PACITAN*”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Ec. Purwanto, MM. selaku pembimbing I yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu, dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah selalu melingkari beliau

dengan kebaikan dan keberkahan.

5. Bapak Fery Setiawan, SE.,MM selaku pembimbing II yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu, dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap dosen Program Studi Manajemen, Karyawan Tata Usaha, dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan segala do'a, semangat, motivasi dan seluruh bentuk dukungan lainnya.
8. Untuk teman-teman Manajemen B yang selalu meberikan motivasi dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
9. Seluruh responden atas kesediaannya meluangkan waktu dan kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Anda semua.

Dalam penulisan ini, peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi.

Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas dalam penulisan dimasa mendatang. Akhir Salam, peneliti berharap semoga skripsi

ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan serta penelitian ini dapat diteruskan lagi.

Ponorogo, .....2021

Aldo Asmoro  
NIM. 17414393



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan 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 akademik 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, 02 Februari 2022

  
Aigo Asmoro  
NIM. 17414393



## MOTTO

“Resiko paling besar adalah tidak mengambil resiko. Dalam dunia yang berubah dengan cepat, strategi yang pasti akan gagal adalah tidak mengambil resiko”

**-Mark Zuckerberg**

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar, tapi orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”

**-Susi Pudjiastuti**

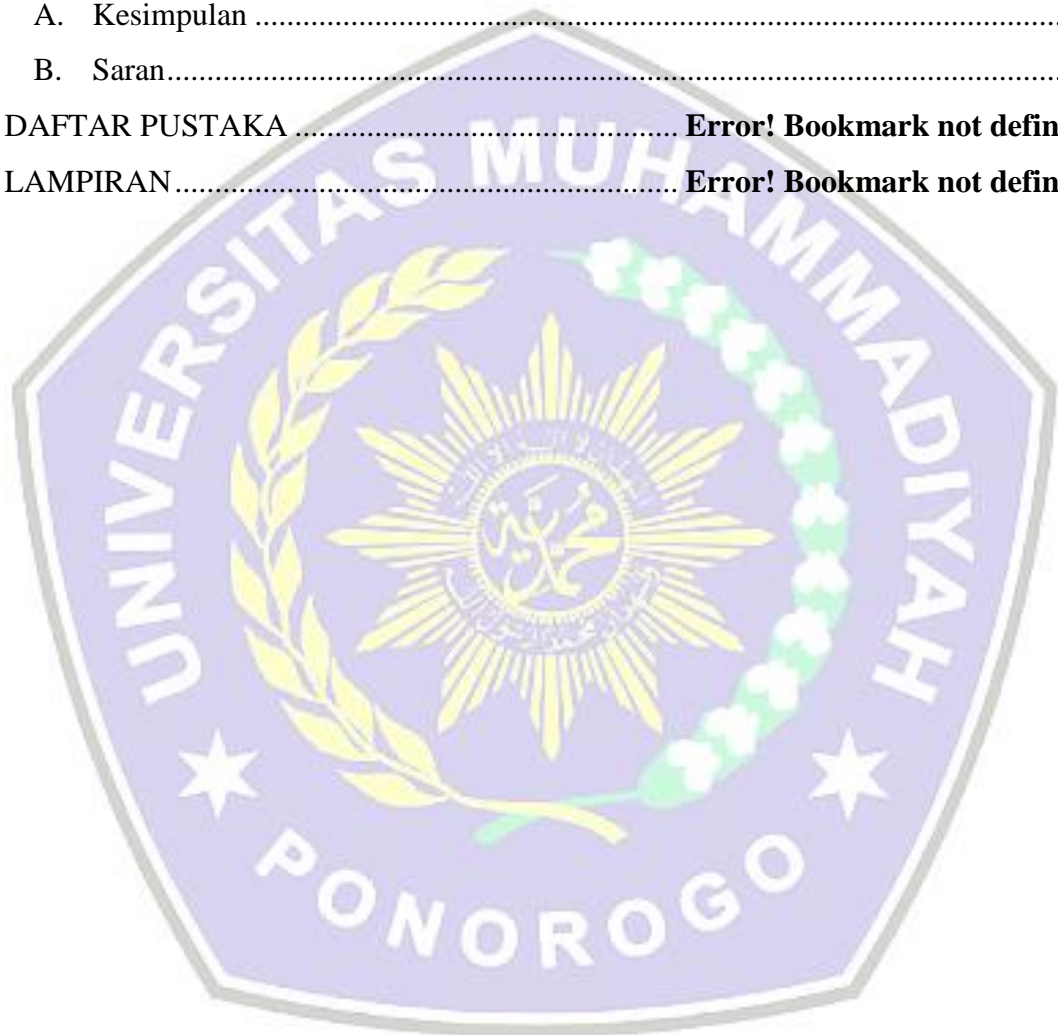


## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| COVER .....  | ii                                  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| RINGKASAN .....                                      | iv                                  |
| KATA PENGANTAR .....                                 | v                                   |
| PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| MOTTO .....  | ix                                  |
| DAFTAR ISI.....                                      | x                                   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xiii                                |
| DAFTAR TABEL.....                                    | xiv                                 |
| BAB I.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PENDAHULUAN .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Rumusan Masalah .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Tujuan Penelitian .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Manfaat Penelitian.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Landasan Teori.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Pengertian Pemasaran.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Pengertian Manajemen Pemasaran.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3) Pengertian Strategi Pemasaran .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4) Pengertian Bauran pemasaran .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5) Pengertian Perilaku Konsumen .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6) Loyalitas Konsumen.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7) Harga .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8) Fasilitas.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 9) Kualitas Pelayanan .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| b) Dimensi Kualitas Pelayanan .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Penelitian Terdahulu .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Kerangka Berfikir.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Hipotesis.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB III .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| METODE PENELITIAN .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Ruang Lingkup Penelitian.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Populasi Dan Sampel Penelitian ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Populasi .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Sampel .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Metode Pengambilan Data .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Data primer .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Data sekunder .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3) Skala pengukuran .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Devinisi Operasional Variabel .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Harga (X1).....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Fasilitas (X2) .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3) Kualitas Pelayanan (X3).....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4) Loyalitas Konsumen (Y) .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Metode Analisis Data.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1) Uji Instrumen Data .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2) Alat Analis Data .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3) Pengujian Hepotesis .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Hasil Penelitian .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Gambaran Umum Responden.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Deskripsi Variabel Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Uji Instrumen.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

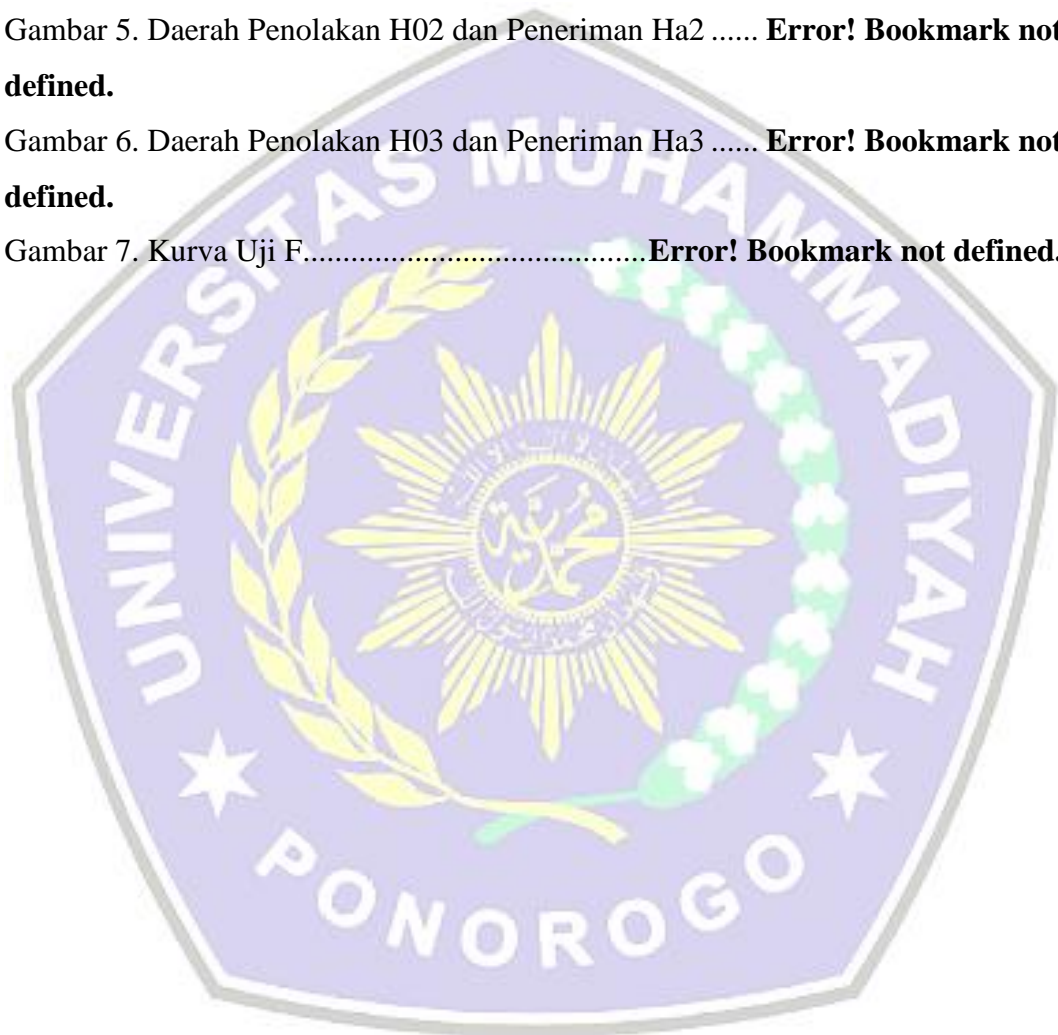
|                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 5. Analisis Data .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6. Uji Hipotesis .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Pembahasan .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Pembahasan Hasil Analisis ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB V .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Kesimpulan .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Saran .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |





## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. proses keputusan pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. kerangka pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. struktur organisasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Kurva Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. kerangka pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. hasil observasi data pembeli .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Harga (X1)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X2) .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X3)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Hasil Pengujian Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15. Hasil uji t Terhadap Loyalitas Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Hasil Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**