

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK
SINJAY MADURA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

HALIMATUS SAKDIYAH

NPM: 15420020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HALIMATUS SAKDIYAH
NPM : 15420020
Alamat : DUKUH PAKIS VIB NO 45B
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY MADURA”

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Juni 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini,



(Halimatus Sakdiyah)

NPM. 15420020

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY
MADURA

Diajukan Oleh :

HALIMATUS SAKDIYAH

NPM: 15420020

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



HENDRA PRASETYA, SE.,M.Ak

Tanggal, 20-6-2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si

Tanggal, 20-6-2019

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK
SINJAY MADURA**

Diajukan Oleh :

Halimatus Sakdiyah
NPM : 15420020

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



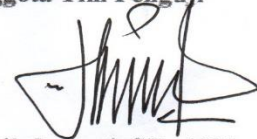
Bambang Setyadarma, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji



Dr. Titik Inavati, SE., MM

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal.....**



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini berjudul **Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura**. Adapun yang dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh harga, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura. Skripsi ini juga membahas faktor variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) program study manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini bisa selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.sp, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Siselaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku dosen wali.
5. bapak HendraPrasetya, SE.,MAk selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Untuk bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti- hentinya kepada penulis.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan .

Surabaya, 19 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Konsep Pemasaran	9
2.1.3. Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3.2. Model Perilaku Konsumen	11
2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..	12

2.1.4. Harga.....	12
2.1.4.1. Pengertian Harga.....	12
2.1.4.2. Peranan Harga.....	13
2.1.4.3. Dimensi Stratejik Harga.....	15
2.1.4.4. Indikator Harga	15
2.1.5. Lokasi.....	16
2.1.5.1. Pengertian Lokasi.....	16
2.1.5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	16
2.1.5.3. Menentukan Lokasi Yang Strategis	17
2.1.5.4. Indikator Lokasi	18
2.1.6. Promosi	19
2.1.6.1. Pengertian Promosi.....	19
2.1.6.2. Tujuan Promosi.....	20
2.1.6.3. Bauran Promosi.....	21
2.1.6.4. Indikator Promosi.....	22
2.1.7. Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.7.1. Definisi Kualitas	23
2.1.7.2. Definisi Pelayanan (jasa)	23
2.1.7.3. Karakteristik Pelayanan (Jasa).....	23
2.1.7.4. Definisi Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.7.5. Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan Jasa	25
2.1.7.6. Dimensi dan Atribut model Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.8. Loyalitas Pelayanan	26
2.1.8.1. Pengertian Loyalitas Pelayanan	26
2.1.8.2. Manfaat Loyalitas Pelayanan.....	27
2.1.8.3. Jenis-Jenis Loyalitas Pelayanan.....	28
2.1.8.4. Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen	30
2.1.8.5. Indikator Loyalitas Pelayanan.....	33
2.1.9. Hubungan Antar Variabel	33

2.1.10. Hubungan Antara Harga (X1) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)..	34
2.1.11. Hubungan Antara Lokasi (X2) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	34
2.1.12. Hubungan Antara Promosi (X3) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	35
2.1.13. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan (X4) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y).....	35
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Hipotesis dan Model Analisis	40
2.3.1. Hipotesis.....	40
2.3.2. Model Analisis	41

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sampel	42
3.2.1. Populasi.....	42
3.2.2. Sampel.....	43
3.3. Identifikasi Variabel.....	43
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	44
3.4.1. Variabel Bebas (X).....	44
3.4.2. Variabel Terikat (Y).....	46
3.5. Jenis dan Sumber Data	47
3.5.1. Jenis Data	47
3.5.2. Sumber Data.....	48
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	48
3.7. Teknik Analisis	49
3.7.1. Uji Validitas	49
3.7.2. Uji Reabilitas	49
3.7.3. Uji Model Analisis	50
3.7.4. Koefisien Determinasi Berganda	50
3.7.5. Uji Hipotesis	51

BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Rumah Makan Bebek Sinjay Madura	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Deskripsi Identitas Responden.....	54
4.2.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	55
4.2.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.1.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.2.1.5. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
4.2.1.6. Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Perbulan	60
4.2.2. Deskripsi Variabel	61
4.2.2.1. Deskripsi Variabel Harga (X1)	62
4.2.2.2. Deskripsi Variabel Lokasi (X2)	63
4.2.2.3. Deskripsi Variabel Promosi (X3).....	64
4.2.2.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	64
4.2.2.5. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	65
4.3. Analisis Data danPengujian Hipotesis	66
4.3.1. Uji Validitas dan Reabilitas	66
4.3.1.1. Uji Validitas	66
4.3.1.2. Uji Reabilitas.....	71
4.3.2. Uji Model.....	72
4.3.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3.2.2. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	74
4.3.3. Uji Hipotesis	75
4.3.3.1. Uji t	75
4.3.3.2. Uji Dominan.....	81
4.4. Pembahasan.....	82

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan	89
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kurva Distribusi t	52
Gambar 4.1. Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X1).....	77
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji t Variabel Lokasi (X2).....	78
Gambar 4.3. Kurva Distribusi Uji t Variabel Promosi (X3)	79
Gambar 4.4. Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X4).....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2. Data Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	56
Tabel 4.3. Data Identitas Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.4. Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.5. Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.6. Data Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Perbulan.....	60
Tabel 4.7. Kategori Penilaian.....	62
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Harga (X1).....	62
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi (X2).....	63
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Promosi (X3)	64
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X4).....	65
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y).....	66
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga (X1).....	67
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi (X2).....	68
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Validitas Variabel Promosi (X3)	69
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70

Tabel 4.17. Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Reabilitas	72
Tabel 4.19. Hasil Uji t	76
Tabel 4.20. Hasil Uji Dominan	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh harga, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel bebas yang diteliti yaitu harga, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura.

Adapun variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Sinjay Madura adalah promosi.

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of price, location, promotion, and service quality simultaneously and partially on customer loyalty in BebekSinjay Madura Restaurant. The independent variables in this study are price, location, promotion, and service quality. While the dependent variable is customer loyalty BebekSinjay Madura Restaurant. In this study, the determination of the sample is done by non probability sampling method with a purposive sampling procedure. The sample used was 92 respondents.

Based on testing the hypothesis by using the t test, the results show that partially the independent variables studied, namely price, location, promotion, and service quality have a significant influence on customer loyalty in BebekSinjay Madura Restaurant. The independent variables that have dominant influence on customer loyalty are BebekSinjay Madura Restaurant is a promotion.

Keywords: Price, Location, Promotion, Service Quality and Customer Loyalty.

