

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN J.CO DONUTS &  
COFFEE THAMRIN PLAZA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**KRISTINA PURBA  
NIM : 15.711.1758**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**THE INFLUENCE OF PRICES, SERVICE QUALITY AND  
LOCATION TOWARD CUSTOMER LOYALTY OF J.CO  
DONUTS & COFFEE THAMRIN PLAZA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

**By :**

**KRISTINA PURBA  
Student Number : 15.711.1758**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN J.CO DONUTS &  
COFFEE THAMRIN PLAZA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**KRISTINA PURBA**  
**NIM : 15.711.1758**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I.

(Ir. Mbayak Ginting S.Kom., M.M.)

Medan, 06 Agustus 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen

(Susanta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

### LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Kristina Purba

NIM : 15.711.1758

Perminatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts & Coffee Thamrin Plaza Medan

Tempat Penelitian : J.CO Donuts & Coffee Thamrin Plaza Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No. 82 Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : 0812-6481-3933

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku,

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 06 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,  
  
5000  
(Kristina Purba)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee Thamrin Plaza Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui sehingga menggunakan rumus *lemeshow* sehingga diketahui jumlah 78 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Insidental Sampling* dengan secara kebetulan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial hasil uji t menunjukkan harga, dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan hasil uji F menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien Determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,632 atau 63,2% yang berarti bahwa variabel harga, kualitas pelayanan dan lokasi mampu menjelaskan variabel terikat loyalitas pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee Thamrin Plaza Medan, sedangkan sisanya sebesar 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata kunci:** *Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan*

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## ABSTRACT

This study aims to determine the influence of price, quality of service and location on customer loyalty on J. Co donuts & Coffee thamrin plaza medan. The kind of research used is quantitative descriptive research. The population of this study is unknown, so using lemeshow formulas, the number of 78 samples is known. An incidental sampling technique used by chance. The method of data analysis used in this study is multiple linear regression. According to the partial result of the test results, price is paid, and location has a high value on customer loyalty. But the quality of service has no bearing on customer loyalty. Simultaneous test results indicate that prices, quality of service and location affect customer loyalty. The value of coefficient determination (*adjusted r square*) amounting to 0,632 or 63,2% which means that the price variable, quality of service and location are able to explain the variable bound by customer loyalty to J.CO Donuts & Coffee thamrin plaza medan, while the remainder of 36,8% is described by other unresearched variables in this study.

**Key words** : *Price, Quality Of Service, Location, Customer Loyalty*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan J.CO Donuts & Coffee Thamrin Plaza Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing, Dosen Wali dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini telah terselesaikan.
3. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK - STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK - STIE Mikroskil Medan
7. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
9. Orang tua penulis, Bapak Jhon Merdi Purba dan Ibu Kartini Br Siburian yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.

10. Teman-teman seperjuangan penulis Elida Hutahean, Sonny, Catherine, Fitriana, Verent serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sahabat-sahabat penulis Rika, Eka Suryaningsih, William Louise yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 06 Agustus 2019

Penulis,



(Kristina Purba)

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Ruang Lingkup.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. LANDASAN TEORI.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Loyalitas pelanggan.....	11
2.1.3. Harga.....	15
2.1.4. Kualitas pelayanan.....	20
2.1.5. Lokasi.....	24
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4.1. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.3. Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.4.4. Pengaruh Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Objek Penelitian.....	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1. Populasi.....	37

3.3.2. Sampel .....	38
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5. Variabel penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	40
3.6. Metode Analisis data.....	42
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.6.2. Analisis Kualitas data .....	42
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.4. Analisis regresi Liner Berganda.....	45
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	45
3.6.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	48
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	51
4.1.3. Gambaran umum Responden (Demografi) .....	52
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	54
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	58
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	68
<b>4.2. Pembahasan.....</b>	<b>71</b>
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	71
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
4.2.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	73
4.2.4. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi J.CO Donuts & Coffee di setiap Franchise.....	50
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	63
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	64
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik scatterplot.....	66



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perbandingan Harga J.CO Donuts and Coffee dan Dunkin Donats.	4
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Skala likert .....	39
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel .....	40
Tabel 4. 1 Rincian pengiriman dan pengembalian kuesioner .....	52
Tabel 4. 2 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan umur.....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	54
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..	55
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	56
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	60
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas Instrumen Variabel Harga .....	61
Tabel 4. 14 Hasil Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 4. 15 Hasil Reliabilitas Instrumen Variabel Lokasi .....	61
Tabel 4. 16 Hasil Reliabilitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan .....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t) .....	69
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	70

Tabel 4. 23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 70



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	93
Lampiran 4 Tabel Distribusi .....	107



# UNIVERSITAS MIKROSKIL