

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk)**

SKRIPSI

Oleh :

**VERENT
NIM : 15.711.0892**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

MEDAN

2019

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, PRICES, LOCATION
AND COSTUMER SATISFACTION ON THE LOYALTY OF
CUSTOMER
(Case Study Of Ayam Penyet Ria Restaurant Merdeka Walk)**

FINAL RESEARCH

By :

VERENT

Student Number : 15.711.0892



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

MEDAN

2019

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Verent
Nim : 15.711.0892
Perminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk)
Tempat Penelitian : RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Balaikota No.4, Medan Barat
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)88816280

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, mengalih media/formatkan, mengelolah 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, Juli 2019

Saya yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan RM Ayam Penyet Ria sebanyak 196 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan secara kebetulan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial hasil uji t menunjukkan lokasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai Koefisien Determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,521 atau 52,1% yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan variabel terikat loyalitas pelanggan pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk, sedangkan sisanya 48,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, price, location and customer satisfaction on customer loyalty at RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk Medan. The type of research used is descriptive quantitative research. The population in this study were 196 customers at Ayam Penyet Ria. The sampling technique uses the accidental sampling method by chance. The technique of collecting data uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Based on the results of the research partially the results of the t test show the location and customer satisfaction has an effect on customer loyalty. While service quality and price have no significant effect on customer loyalty. Simultaneously, service quality, price, location and customer satisfaction variables influence customer loyalty. The value of the Determination Coefficient (adjusted R square) is 0.521 or 52.1%, which means that the variables of service quality, price, location and customer satisfaction are able to explain the variable tied to customer loyalty at RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk, while the remaining 48.9% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Quality Of Service, Price, Location, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak, Robinhot Gultom S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Pendamping yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua 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 STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE, Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang memberikan saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya

11. Keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan penulis Kristina Purba, Agustinus Sibarani, Elida Hutahean, Fitriana, Catherine Indriani Kholim, Sonny, Eka Suryaningsih, Ronaldo Simanjuntak, Anggada Pratama serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juli 2019

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Penulis,



Verent

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Originalitas.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Lokasi.....	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	27
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.4.2 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.4.3 Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4.4 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Objek Penelitian.....	40

3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.6 Metode Analisis Data	44
3.6.1 Statistik Deskriptif	44
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	45
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	47
3.6.5 Uji Hipotesis	47
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi)	54
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	55
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	69
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	154



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Perbandingan Harga Ayam Penyet Ria dan Ayam Penyet Cobek Tahun 2018	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesinoer 53	
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	56
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	57
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	57
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Harga	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolonieritas	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji Glejser.....	68
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4. 26 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

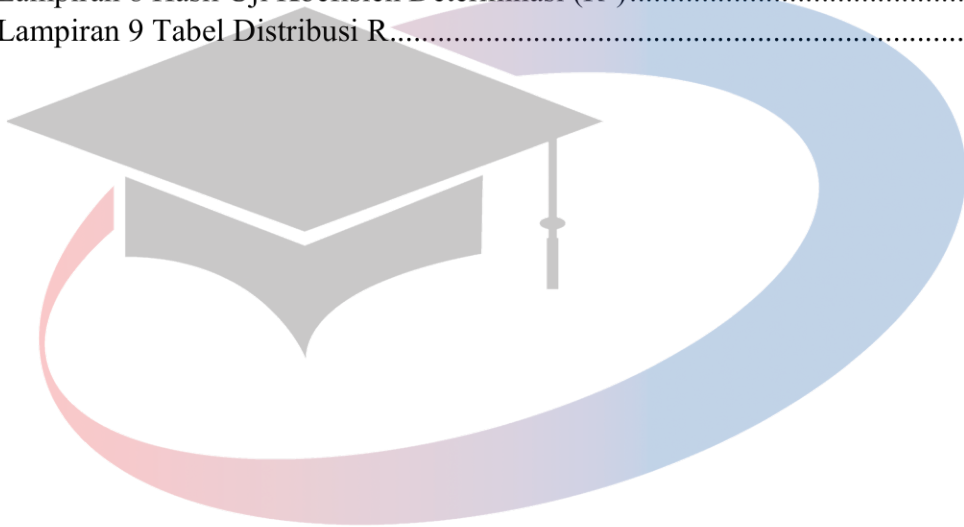
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Makan Ayam Penyet Ria.....	52
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	64
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	65
Gambar 4. 4 Hasil Uji Scatterplot.....	67



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Data Distribusi Jawaban Responden	89
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	117
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	119
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	129
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	130
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	130
Lampiran 9 Tabel Distribusi R.....	131



UNIVERSITAS MIKROSKIL