

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi pada Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya)**



**OLEH :**

**STEPANUS RENDI DWI KUSUMA**

**13.102.08211**

**Program Studi :Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**SURABAYA (STIESIA)**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi pada Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya)**



**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**OLEH :**

**STEPANUS RENDI DWI KUSUMA**

**13.102.08211**

**Program Studi :Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**SURABAYA (STIESIA)**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**STEPANUS RENDI DWI KUSUMA**  
NPM : 13.1.02.08211

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 29 September 2018


Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.  
2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

  
Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA

  
  
Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **STEPANUS RENDI DWI KUSUMA**

N.P.M : **13.1.02.08211**

Manyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ( STUDI PADA HAPPY PUPPY MAYJEND SUNKONO SURABAYA)**

Yang diajukan untuk diuji tanggal 29- September- 2018 Adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat serta pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik di sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 September 2018

yang membuat pernyataan,



  
Stepanus Rendi Dwi Kusuma

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Stepanus Rendi Dwi Kusuma  
NPM : 13.1.02.08211  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 12 Juni 1993  
Agama : Katolik  
Anak ke/Jumlah Saudara : 2 (dua) / 3 (Tiga)  
Alamat Rumah : Jl. Hos Cokroaminoto No 21 Jombang

### B. ORANG TUA

Nama : CB Samidi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Hos Cokroaminoto No 21 Jombang /  
085733452018  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. KH. Wahid Hasyim No.38 Jombang/  
(0321) 861930  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDK Wijana Jombang Tahun 1999-2005
2. Tamat SLTP di SMPK Wijana Jombang Tahun 2005-2008
3. Tamat SLTA di SMAN 2 Jombang Tahun 2008-2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-X	2013-2018	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2012 - 2017	PT.Imperium Happy Puppy	Karyawan	Opr Muda

Dibuat dengan sebenarnya

Stepanus Rendi Dwi Kusuma

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA HAPPY PUPPY MAYJEND SUNGKONO SURABAYA)”** dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu (S1) yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan kepada :

1. Allah yang telah mengabulkan doa-doa saya, memberikan ketabahan serta kesabaran dan kekuatan selama ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. selaku Ketua SekolahTinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing tercinta saya yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, pelatihan mental

dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk serta masukan yang bermanfaat hingga akhirnya skripsi saya ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Drs. Bambang Hadi Santoso Dwidjosumarno, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama kegiatan di perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan serta teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kedua orang tua saya, CB Samidi (Ayah) dan MF Ambarwati (Ibu) yang selama ini memberikan bantuan dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil dan tiada hentinya selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk saya. Serta kakak saya Yohanes Agus P serta adik saya Theresia Epifania OP yang selalu memberikan motivasi dan selalu menghibur dengan canda tawanya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Teman-teman Faries Hizrian Effendy, Meijor, Hilman, Ganden, Betz, Nurdin, Indra rahardi, Silvy, Dana, Samhudi, Aprino, Mas Suprianto. David, kelas SM-6 serta kelas lainnya angkata 2013 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bersama-sama belajar di Stiesia Surabaya.
9. Untuk teman- teman kerja saya di Happy Puppy 57 terutama bos tercinta saya Shesilia yang selalu meberikan dukungan serta semangat agar segera menyelesaikan skripsi dengan cepat dan baik.

10. Teman-teman dari Grup CBRC Jombang Dempel, Cupap, Bagas, Roy, Ali, Om Gludik, Bang Kohe dan anggota lainnya yang selalu memberikan hiburan dan candaan di sela-sela penulisan Skripsi.
11. Keluarga besar dari Yogyakarta, Jombang yang membantu doa dan dukungan teori maupun materi.
12. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Karaoke Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya yang menyempatkan waktunya dan telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan Terima Kasih.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi para pembaca.

Surabaya, 29 September 2018

Stepanus Rendi Dwi Kusuma



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUARSKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Teori Pemasaran.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Lokasi Usaha.....	12

2.1.3.1	Penentuan Lokasi .....	12
2.1.3.2	Faktor-faktor Penentu Lokasi Usaha.....	14
2.1.3.3	Indikator Lokasi Usaha .....	15
2.1.4	Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.4.1	Definisi Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.4.2	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	18
2.1.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.5	Peneliti Terdahulu .....	21
2.2	Rerangka Konseptual .....	22
2.3	Pengembangan Hipotesis didukung dengan Penelitian terdahulu ...	22
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.	23
2.3.2	Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Loyalitas Konsumen .....	24
<b>BAB 3 :</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	25
3.1.1	Pendekatan Penelitian .....	25
3.1.2	Gambaran dari Populasi .....	25
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.1	Variabel Penelitian .....	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.5.1.1	Uji Validitas .....	32
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	33

3.5.3.1 Uji Normalitas .....	33
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	34
3.5.3.3 Uji Multikolinearitas .....	34
3.5.4 Uji Kelayakan Model .....	35
3.5.4.1 Uji F .....	35
3.5.4.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	36
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	36
3.5.5.1 Uji t (Parsial).....	36
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran dan Objek Penelitian .....	38
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....	40
4.1.2.1 Deskriptif Karakteristik Pelanggan .....	40
4.1.3. Deskripsi Hasil Jawaban Pelanggan .....	43
4.1.3.1 Analisis tanggapan responden berkaitan dengan Kualitas Pelayanan .....	44
4.1.3.2 Analisis tanggapan Responden berdasarkan dengan Lokasi Usaha .....	46
4.1.3.3 Analisis tanggapan responden berdasarkan Loyalitas Konsumen .....	47
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	50
4.1.4.1 Uji Validitas .....	50
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.1.5 Analisis Inferensial .....	52
4.1.5.1 Analisis Linier Berganda .....	52
4.1.5.2. Uji Asumsi Klasik .....	54
4.1.5.2.1 Uji Normalitas .....	54
4.1.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	55
4.1.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	56

4.1.5 Uji Kelayakan Model .....	57
1 Pengujian Signifikan secara simultan (Uji F) .....	57
2 Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	58
3 Uji t (Parsial) .....	59
4.2 Pembahasan .....	61
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	61
4.2.2 Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Konsumen .....	63
<b>BAB 5 : PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.3 Saran .....	66
JADWAL PENELITIAN .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	21
2. Kelas Interval .....	28
3. Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	41
4. Responden berdasarkan Umur .....	41
5. Responden berdasarkan Pekerjaan .....	42
6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	44
7. Distribusi Frekuensi berdasarkan Lokasi Usaha .....	46
8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Loyalitas Konsumen.....	48
9. Hasil Uji Validitas .....	51
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
11. Hasil Regresi Linier Berganda .....	52
12. Hasil Uji Normalitas .....	54
13. Hasil Uji Multikolinieritas model 1 .....	55
14. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
15. Hasil Uji F.....	57
16. Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R).....	58
17. Hasil uji $t_{hitung}$ dan Tingkat signifikansi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Konseptual .....22



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner .....	71
Lampiran 2. Tabulasi Kuisisioner.....	75
Lampiran 3. Hasil Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	77
Lampiran 4. Hasil Analisis Penelitian.....	79
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konsumen.....	83
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Inferensial .....	86
Lampiran 7 Hasil uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 8 Surat Tugas Bimbingan Penulisan.....	88
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Bimbingan .....	89
Lampiran 10 Surat Keterangan Izin Riset Kepada Karaoke Happy Puppy Mayjend Surabaya.....	90
Lampiran 11 Surat Keterangan Riset dari Karaoke Happy Puppy Mayjend Surabaya.....	91
Lampiran 12 Surat Keterangan Berita Acara .....	92
Lampiran 13 Sertifikat Seminar Ekuitas .....	93