

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA**



Oleh :

SARAH SITI NURJANAH

NPM : 14.1.02.09224

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA**



Oleh :

SARAH SITI NURJANAH

NPM : 14.1.02.09224

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

SARAH SITI NURJANAH

NPM : 14.1.02.09224

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SARAH SITI NURJANAH
NPM: 14.1.02.09224

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 21 November 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.,

Anggota : 1. Siti Rokhmi Fuadati Dra. M.Si.,

2. Dr. Suhermin, MM.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen

Prof. Ir. Hening Widi Oetomo., M.M., PhD

Dr. Triyonowati, M.Si.,

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjiroh Asyik, S.E., M.Si., Ak., C.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : SARAH SITI NURJANAH

NPM : 14.1.02.09224

Menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul: **“PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA.”** dan diajukan untuk diuji tanggal 21 November 2018, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 21 November 2018
Yang memberikan pernyataan


5000
ENAM RIBU RUPIAH
Sarah Siti Nurjanah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sarah Siti Nurjanah
NPM : 14.1.02.09224
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kerawang, 05 Maret 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 4 (Empat) / 4 (Empat)
Alamat Rumah : Jl. Bulak Cumpat Barat II / 21 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANGTUA

Nama : H. Supri (Alm)
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Vijayakusuma X C-6 Komplek Cijambe Indah
Bandung / -
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Budi Asih Subang tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Tri Guna Bhakti Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 19 Surabaya tahun 2014

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Sarah Siti Nurjanah

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan shalawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Sehingga Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE KONIG COFFEE AND BAR SURABAYA”** dapat terselesaikan, tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan strata satu, Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si selaku ketua program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.

4. Bapak Dr. Suwitho M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama kegiatan di perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada orang tua saya yaitu Alm. Bapak Supri dan Ibu Siti Aminah yang selama ini selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menempuh pendidikan secara moril. Serta kepada ketiga kakak saya yang selalu memberi dorongan motivasi kepada saya selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
7. Kepada Paman dan Bibi saya yaitu Bapak Dadi Suhardi dan Ibu Nina Nuraenayatin yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan secara moril dan materil.
8. Teman terbaik Dewi Ayu Ningrum, Dora Yuana, Aprino Menardi, Rizki Adika, Achmad Ilyas dan Firrihricia Ayu yang selalu dengan sabar memberikan motivasi, doa serta bantuan apapun yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.
9. Sahabat terbaik Renald Tambunan yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi saya agar segera menyelesaikan skripsi dengan cepat dan baik.

10. Teman terbaik Andofa Setiawan, dan Sedy Fahrevi yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya tentang program SPSS 20.0. dan senantiasa memberikan ide serta untuk penulisan penelitian ini.

11. Sahabat tercinta saya dari Genk`s Beneran Sholehah yang selalu menghibur, memberikan ide, motivasi, doa serta bantuan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

12. Seluruh teman-teman SM-9 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

13. Kawan-kawan Paduan Suara Cemara Choir STIESIA Surabaya yang telah bersama-sama belajar dalam organisasi sehingga memberikan saya banyak pengalaman, ilmu, inspirasi selama ini, dan tentunya juga memberikan doa serta motivasi kepada saya untuk penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberiksn kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembeca, terimakasih.

Surabaya, 21 Oktober 2018

Sarah Siti Nurjanah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Produk	22
2.1.5 Lokasi/Tempat	26
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Rerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis	35
BAB 3 : METODA PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	37
3.1.1 Jenis Penelitian	37
3.1.2 Gambaran dan Populasi Penelitian	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2.1 Teknik Penentuan Sampel	38
3.2.2 Teknik <i>Sampling</i>	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39

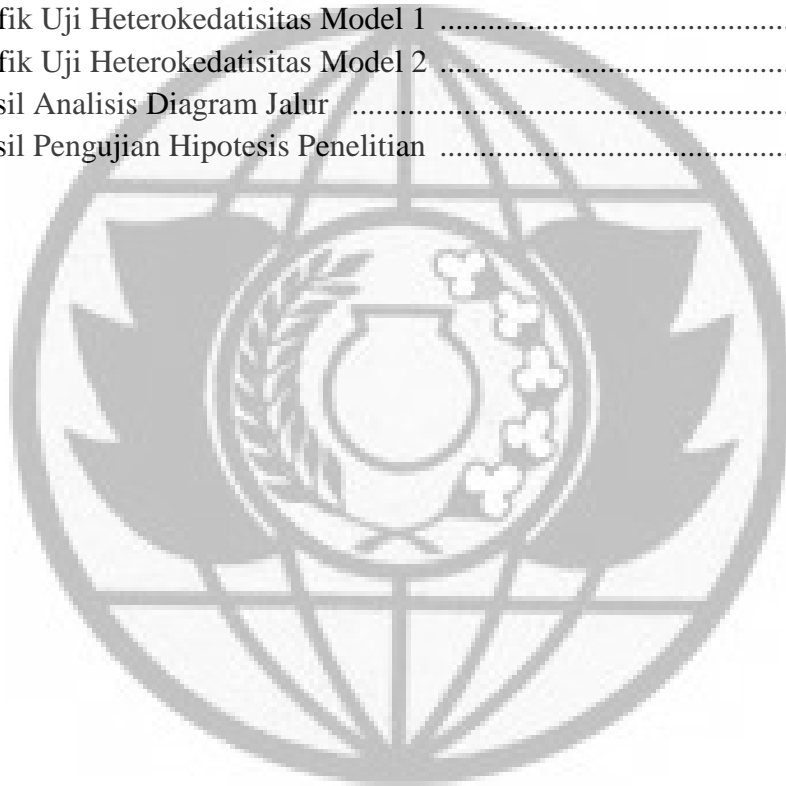
3.3.1 Jenis Data	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	40
3.4.1 Variabel	40
3.4.2 Devinisi Oprasional Variabel	41
3.4.3 Desain Pertanyaan Penelitian	44
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.5.1 Analisis Deskriptif	46
3.5.2 Uji Instrumen	46
3.5.3 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	48
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	51
3.5.6 Pengujian Hipotesis	53
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.2 Visi, Misi Dan Tujuan Perusahaan	56
4.1.3 Uraian Pekerjaan Dan Struktur Organisasi Perusahaan	57
4.2 Gambaran Umum Pesponden	62
4.2.1 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	65
4.2.2 Uji Instrumen	74
4.2.3 Uji Kelayakan Model.....	76
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.2.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	85
4.2.6 Uji Hipotesis Penelitian	87
4.3. PEMBAHASAN	93
4.3.1 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.3.4 Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.3.5 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	96
4.3.6 Pengaruh Kualias Pelayanan terhadap Loyaslitas Pelanggan.....	96
4.3.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	97
4.3.8 Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	98
4.3.9 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	99
4.3.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui KepuasanPelanggan.....	100

BAB 5 : PENUTUP	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Keterbatasan	106
5.3 Saran	106
JADWAL PENELITIAN	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2. Empat Komponen P dalam Bauran Pemasaran	22
3. Rerangka Konseptual	35
4. Diagram Jalur	52
5. Struktur Organisasi Perusahaan	57
6. Grafik Uji Normalitas Data Model 1	81
7. Grafik Uji Normalitas Data Model 2	82
8. Grafik Uji Heterokedatisitas Model 1	84
9. Grafik Uji Heterokedatisitas Model 2	85
10. Hasil Analisis Diagram Jalur	85
11. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	88



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Penelitian Terdahulu	31
2. Kelas Interval	43
3. Desain Pertanyaan Penelitian	44
4. Pedoman Nilai Interpretasi Reliabilitas	48
5. Deskripsi Usia Responden	63
6. Deskripsi Gender Responden	64
7. Deskripsi Pekerjaan Responden	64
8. Kelas Interval	66
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Produk	66
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lokasi	68
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan	70
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	71
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan	73
14. Hasil Uji Validitas	75
15. Hasil Uji Realibilitas	76
16. Hasil Uji F Model 1	77
17. Hasil Uji F Model 2	77
18. Koefisien Determinasi Model 1	78
19. Koefisien Determinasi Model 2	79
20. Hasil Uji Normalitas Model 1	80
21. Hasil Uji Normalitas Model 2	80
22. Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	83
23. Hasil Uji Multikolinieritas Model 2	83
24. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil SPSS
4. Surat Pengantar Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Ijin Riset
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

