

HALAMAN MOTTO

*Jangan lakukan kepada orang lain apa yang kamu tidak
ingin lakukan kepada dirimu sendiri*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah (skripsi) ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT Alhamdulillah ya Allah terima kasih atas rahmat dan karunia-Mu hamba dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan segala usaha dan kerja keras untuk pencapaian ini.
2. Orang tua ku tercinta terima kasih banyak atas dukungan kalian.
3. Teman-temanku di Universitas Putra Bangsa Kebumen.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of location, product quality, and service quality on customer loyalty (a study of customers at Rosya Restaurant), both partially and simultaneously. The population in this study were customers at Rosya Restaurant, and the sampling technique used was non-probability sampling. The sample size was 100 respondents. Data collection used a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis used multiple linear regression analysis (t-test and F-test), after previously undergoing prerequisite analysis tests, including normality, multicollinearity, and heteroscedasticity.

After data analysis, the following results and conclusions were obtained: Location influences customer loyalty at Rosya Restaurant. Product quality influences customer loyalty at Rosya Restaurant. Service quality influences customer loyalty at Rosya Restaurant. Location, product quality, and service quality simultaneously have a significant effect on customer loyalty at Rosya Restaurant.

Keywords: location, product quality, service quality, and customer loyalty.

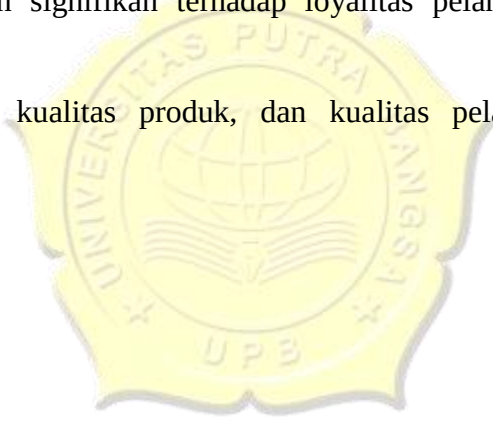


ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Rumah Makan Rosya), baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Rosya, teknik pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-probability Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan analisis datanya menggunakan analisis regresi linear ganda (uji t dan uji F), yang sebelumnya telah dilakukan uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Setelah dilakukan analisis data, diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya.

Kata kunci: lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Rosya)”.

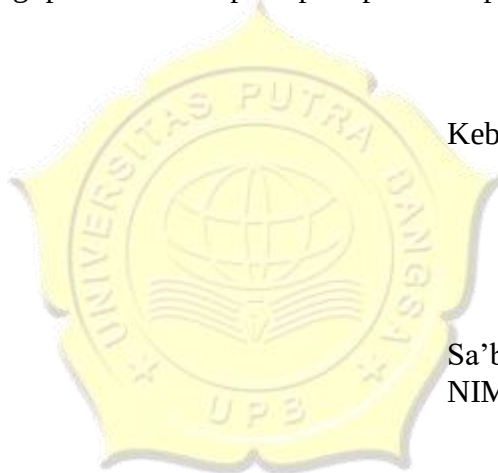
Skripsi merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata 1 pada jurusan manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Selama proses skripsi ini penulis mendapatkan tantangan-tantangan dalam dunia penelitian ilmiah. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu, kemampuan dan pengetahuan penulis. Meskipun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki dan bimbingan serta arahan dari Dosen Pembimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah (Skripsi) ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis merasa perlu untuk berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun material sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat waktunya, antara lain kepada:

1. Ibu Dewi Noor Susanti, S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan bagi penulis.
2. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan serta do'a yang mengalir tulus kepada penulis.

3. Seluruh responden yang telah banyak membantu terutama dalam pengumpulan data.
4. Para Sahabat terimakasih atas dukungan kalian semua.
5. Teman-temanku di Universitas Putra Bangsa Kebumen yang selalu memberikan semangat.
6. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap mudah mudahan laporan ini dapat bermanfaat dan berguna khususnya bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.



Kebumen, 30 Juli 2025

Sa'ban Ivan Ramadhan
NIM: 205504175

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DEPAN SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Loyalitas Konsumen	11
2.1.2 Lokasi	13
2.1.3 Kualitas Produk	16
2.1.4 Kualitas pelayanan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21

2.3	Hubungan Antar Variabel	23
2.4	Model Empiris	24
2.5	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	27
3.1.1	Objek Penelitian.....	27
3.1.2	Subjek Penelitian	27
3.2	Variabel Penelitian	27
3.3.	Definisi Operasional Variabel	28
3.3.	Instrumen dan Alat Pengumpulan Data.....	32
3.4.	Data Dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1.	Data.....	34
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Populasi Dan Sampel.....	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel	36
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6.	Teknik Analisis Data	38
3.6.1.	Analisis Deskriptif	39
3.6.2.	Analisis Statistika	39
3.7.	Alat Analisis Data	39
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3.	Analisis Regresi Berganda.....	44
3.7.4.	Uji Hipotesis	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
4.1.	Gambaran Umum Rumah Makan Rosya.....	49
4.2.	Analisis Deskriptif.....	49

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	51
4.3. Analisis Statistik	52
4.3.1. Uji Validitas	52
4.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.3.5. Uji Hipotesis	62
4.4. Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Implikasi	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I-1 Hasil Wawancara.....	3
II-1. Penelitian Terdahulu	22
III-1 Indikator Dan Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Kuesioner	29
III-2 Indikator Dan Distribusi Variabel Lokasi Pada Kuesioner.....	30
III-3 Indikator Dan Distribusi Variabel Kualitas Produk Pada Kuesioner.....	31
III-4 Indikator Dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuesioner.....	32
IV-1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
IV-2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
IV-3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	52
IV-4. Uji Validitas Variabel Lokasi.....	54
IV-5. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	54
IV-6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
IV-7. Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	56
IV-8. Uji Reliabilitas.....	56
IV-9. Uji Multikolineritas	57
IV-10. Regresi Linier Berganda	61
IV-11. Uji t	63
IV-12. Uji F	65
IV-13. Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II-1.	Model Empiris	25
IV-1.	Uji Heteroskedastisitas	58
IV-2.	Uji Normalitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengantar Kuesioner
2. Kuesioner Penelitian
3. Uji Validitas
4. Uji Reabilitas
5. Uji Multikolienaritas
6. Uji Heteroskedastisitas
7. Uji Normalita
8. Uji Regresi Linier
9. Uji t
10. Uji F
11. Uji Koefisien Determinasi
12. r tabel
13. t Tabel
14. F Tabel
15. Kartu Peserta Skripsi
16. Kartu Konsultasi Skripsi

