

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
BALE TRADHA CAFE GOMBONG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Firdaus Aji Pratama

N.I.M 205504251

Program Studi : Manajemen S-1

**UNIVERSITAS PUTRA BANGSA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

KEBUMEN

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
BALE TRADHA CAFE GOMBONG**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen

Universitas Putra Bangsa



Disusun Oleh:

Nama : Firdaus Aji Pratama

NIM 205504251

Program Studi : Manajemen S-1

UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KEBUMEN

2024

HALAMAN MOTTO

Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar – benar dalam kerugian, kecuali orang – orang yang beriman dan beramal sholeh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menatapi kebenaran.

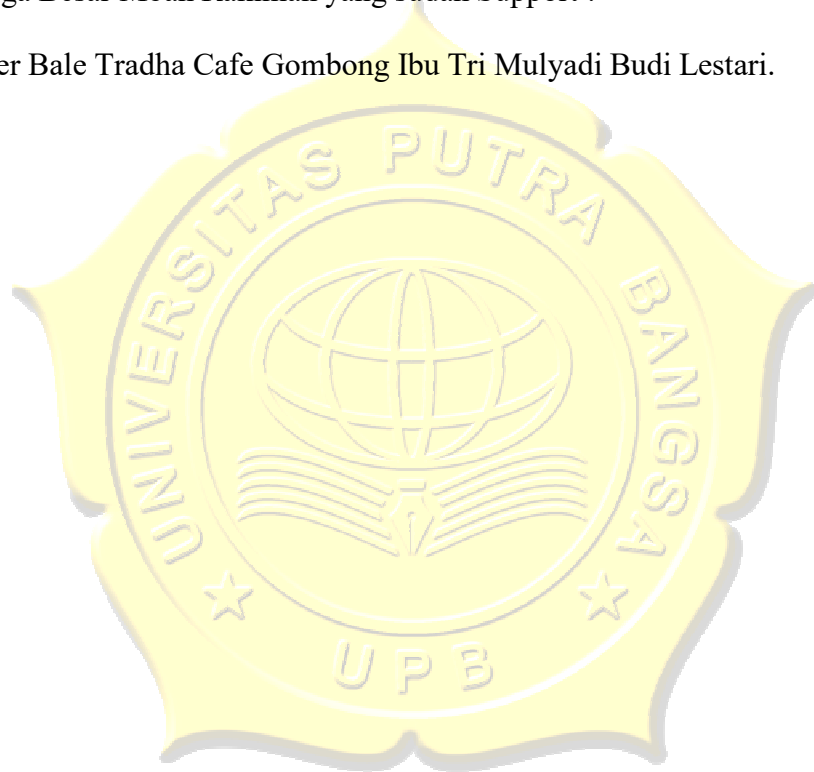
(QS.Al'Asr:1-3)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Sugeng Widodo (ALM), dan Ibu Nur Destiana Renaningdiah S.pd.
2. Pakde Bapak Edi Suroso.
3. Keluarga Besar Mbah Rakiman yang sudah Support .
4. Manajer Bale Tradha Cafe Gombang Ibu Tri Mulyadi Budi Lestari.



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, service quality, and location on customer loyalty at Bale Tradha Cafe in Kebumen. The aim of the research is to find out how big the influence is, both partially and simultaneously. The sample data taken in this research were 100 customers of Bale Tradha Cafe in Kebumen as respondents. The instrument or data collection tool in this research is using a questionnaire. The data analysis tool used in this research is multiple linear regression analysis. Data analysis techniques used include qualitative analysis and quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis. Data were analyzed with the help of the SPSS Release 25 for Windows program. The results of the analysis prove that the first hypothesis is that product quality partially has a positive and significant influence on customer loyalty. The results of the second hypothesis are that service quality partially has a positive and significant influence on Bale Tradha Cafe in Kebumen. The results prove the third hypothesis that location partially has a significant positive influence on customer loyalty. The results of the fourth hypothesis are that product quality, service quality and location simultaneously have a significant influence on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Location and Customer Loyalty

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan Lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial maupun simultan. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu pelanggan Bale Tradha Cafe diKebumen yang berjumlah 100 sebagai responden. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data yang digunakan antara lain analisis kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda. Data dianalisis dengan bantuan *program SPSS Release 25 for Windows*. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis pertama bahwa kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil hipotesis ke dua bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Bale Tradha Cafe diKebumen. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil hipotesis keempat kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan Lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Café Tradha Kebumen (Studi Kasus Pada Masyarakat Yang Melakukan Pembelian pada Bale Café Tradha di Kebumen minimal 3 kali). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Intan Muliana Rhamadhani, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Segenap dosen dan civitas Akademika UPB Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
3. Semua responden pelanggan pada Bale Café Tradha Kebumen yang telah memberikan waktunya kepada penulis untu mengambil data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulis skripsi.
4. Kedua orang tua Bapak(ALM) dan Ibu yang telah memberikan bantuan materi maupun doanya.

Semoga Alloh SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membntu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, Juli 2024

Penulis,

Firdaus Aji Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PRAGIARISME	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Masalah	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KAIAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Teori	16
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.2 Kualitas Produk	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan	25
2.1.4 Lokasi	29
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	35
2.4 Model Empiris	38
2.5 Hipotesis	39
BAB III MOTODE PENELITIAN	40
3.1 Objek dan Subyek Penelitian	40
3.1.1 Objek Penelitian	40
3.1.2 Subyek Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian	40
3.3 Definisi Operasional Variabel	41
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	45
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Jenis Data	47
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	48

3.6.1 Populasi Penelitian	48
3.6.2 Sampel Penelitian	49
3.7 Teknik Analisis	51
3.7.1 Analisis Deskriptif	51
3.7.2 Analisis Statistik	52
3.8 Alat Analisis Data	52
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Analisis Deskriptif	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	64
4.2 Analisis Statistik	64
4.2.1 Uji Validitas	65
4.2.2 Uji Reliabilitas	68
4.2.3 Asumsi Klasik	69
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3 Uji Hipotesis	74
4.4 Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN	82
5.1 Simpulan	83
5.2 Keterbatasan	84
5.3 Implikasi	84
5.3.1 Implikasi Praktis	84
5.3.2 Implikasi Teoritis	86
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I-1 Data Omset	2
Tabel I-2 Data Loyalitas Pelanggan	4
Tabel I-3 Hasil Mini Riset Loyalitas Pelanggan	5
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel III-1 Indikator Loyalitas Pelanggan pada Kuesioner	42
Tabel III-2 Indikator Kualitas Produk pada Kuesioner	43
Tabel III-3 Indikator Kualitas Pelayanan pada Kuesioner	44
Tabel III-4 Indikator Lokasi pada Kuesioner	45
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	64
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	65
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	67
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	69
Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel IV-11 Hasil Regresi Linier Berganda	70
Tabel IV-12 Hasil Uji Hipotesis	74
Tabel IV-13 Hasil Regresi Uji Simultan	76
Tabel IV-14 Hasil Regresi Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 Model Empiris	38
Gambar IV-1 Uji Heterokedstisitas	70
Gambar IV-2 Uji Normalitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Kuesioner	93
2. Lampiran Data Responden	99
3. Lampiran Data Tabulasi Jawaban Responden	102
4. Lampiran Hasil Uji Validitas	112
5. Lampiran Hasil Uji Reliabilitas.....	116
6. Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik	117
7. Lampiran Hasil Uji Regresi Linier Berganda	118
8. Lampiran r Tabel	119
9. Lampiran t Tabel	122
10. Lampiran F Tabel	124
11. Lampiran Kartu Seminar	127
12. Lampiran Kartu Bimbingan.....	128

