

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
RITSANY MLATI**

***THE EFFECT OF LOCATION, THE PERCEPTION OF THE PRICE AND
THE QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMERS LOYALTY IN RITSANY
MLATI STORE***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:
RIESTI MUSTAANAH
20140410369

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
RITSANY MLATI**

*THE EFFECT OF LOCATION, THE PERCEPTION OF THE PRICE AND
THE QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMERS LOYALTY IN RITSANY
MLATI STORE*



**Oleh:
RIESTI MUSTAANAH
20140410369**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI
PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
RITSANY MLATI

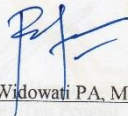
*THE EFFECT OF LOCATION, PERCEPTION OF THE PRICE AND THE
QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMERS LOYALTY IN RITSANY MLATI
STORE*

Diajukan Oleh:

RIESTI MUSTANA AH

20140410369

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Retno Widowati PA, M.Si., Ph. D

Tanggal 26/12/2017

NIK: 19630407 199103 2 001


SKRIPSI

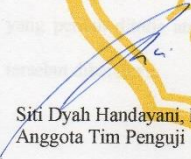
**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

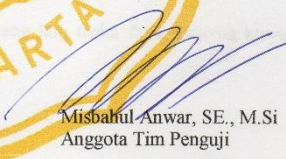
***THE EFFECT OF LOCATION, THE PERCEPTION OF THE PRICE AND
THE QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMERS LOYALTY IN RITSANY
MLATI STORE***

Diajukan Oleh
RIESTI MUSTAANAH
20140410369

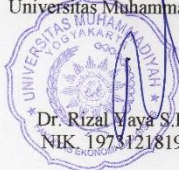
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Taggal 25 Januari 2018
Yang terdiri dari


Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D
Ketua Tim Penguji


Siti Dyah Handayani, DR., MM
Anggota Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Rizal Waja S.E., M.Sc., AKt.
NIK. 19731218199905 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya, *anda kata pelah, jika niat membuat pelah ada*

Nama : Riesti Mustaanah *(Penulis)*

NIM : 20140410369

Sebelum pernah tahu bernilai sebagai apapun itu misalnya. Terus

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Toko Ritsany di Mlati)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26/11/2017



Riesti Mustaanah

MOTTO

“Tidak ada kata patah, jika niat tersebut selalu ada”

(Penulis)

“Jangan pernah takut bermimpi setinggi apapun itu mimpimu. Terus berusaha keras, berdo’a dan membahagiakan surgamu (ibu) Insya Allah pintu rezeki akan dibuka untukmu”

“ Tidak ada suatu negara maju tanpa pendidikan yang benar”

(Jusuf Kalla)

“Siapa yang menempuh satu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan untuk ke surga”

(HR. Sahih)

PERSEMBAHAN

Bismillahirohmannirohim

Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk ...

Allah SWT

Kakek Kendro Subono dan Nenek Almh. Juminem tercinta yang sudah memberikan motivasi kepada penulis.

Kedua orangtuaku tercinta. Heri Tanarta dan Esti Dwi Haryani yang telah membimbing, memberikan semangat serta doa untuk saya yang sedang berjuang demi masa depan. Tidak ada suatu halpun yang membalas semua kasih sayang yang telah engkau berikan kepada anaknya ini hanya prestasi dan karya yang dapat membuat engkau bangga.

Adikku Hertsany Nuha Iffah yang selalu membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Keluarga besar nenek Suparmi dan Keluarga besar Kakek Cipto Wijiyono yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Septiano Dio Pamungkas yang sudah setia menunggu, membantu dan selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini

Agung Ahsan, Yhoga Aji, Isnaini Agustina, Robertus Yudi, Rangga Dewandaru, Bayu Pamungkas yang memberikan motivasi dan dorongan disetiap waktu.

Shafita, Dea, Roro, Cheny dan seluruh sahabat-sahabatku yang menemani penulis selama perkuliahan. Tim pengembangan bisnis Doni Vaping Angga, Syahrul, Winarto, Roro yang menemani penulis selama perkuliahan.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Toko Ritsany Mlati. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan pada Toko Ritsany. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, pengujian hipotesis melalui uji F dan uji t, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh bahwa: pengujian menggunakan uji F dapat diketahui variabel lokasi, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis dengan uji t yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu Lokasi (X1), Persepsi Harga (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) yang terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Hasil dari *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,48 variabel loyalitas pelanggan mampu dijelaskan oleh tiga variabel independen.

Kata kunci: Lokasi, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of analysis of location, price perception and service quality on consumer loyalty Ritsany in Mlati. The population of this research is that consumers who ever bought and came to Ritsany Store. The samples in this study of 99 respondents and the techniques used are purposive sampling. The analysis tool used is multiple linear regression analysis method. This included: validity and reliability test, hypothesis testing through F test and t test, and analysis of the coefficient of determination (R^2). Based on the analysis concuted found that: testing the hypothesis by using F knowlable variable location, price perception and service quality simultaneous effect on customer loyalty. Testing the hypothesis with t test shows that the third independent variable is location (X1), price perception (X2), service quality (X3) which proved to be positively and significantly effect the dependent variable is customer loyalty (Y). Results of Adjusted R Square that is by 0,48 customer loyalty variables able to be explained by the three independent variable.

Key Words: Location, Price Perception, Service Quality, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Ritsany Mlati”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dan menggunakan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak. CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga menyelesaikan studi.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan dalam skripsi ini dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini

Yogyakarta,

Riesti Mustaanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Rumusan Masalah	4
C.Tujuan Penelitian	4
D.Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A.Landasan Teori	7
1.Loyalitas Pelanggan	7
2.Lokasi	9
3.Persepsi Harga	11
4.Kualitas Pelayanan	13
B.Hasil Penelitian Terdahulu	16
C.Pengembangan Hipotesis	18
D.Model Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
A.Subyek Penelitian	22
B.Teknik Pengambilan Sample	22
C.Jenis Data	23
D.Teknik Pengumpulan Data	23
E.Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
F.Uji Kualitas Instrumen Data	26
G.Uji Hipotesis dan Analisis Data	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 30
A.Gambaran Umum Obyek/ Subyek penelitian	30
B.Uji Kualitas Instrumen	35
C.Hasil Penelitian	41
D.Pembahasan Hasil Penelitian (Interpretasi)	46
 BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .	51
A.Kesimpulan	51
B.Keterbatasan Penelitian	51
C.Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	 53
LAMPIRAN 1 KUESIONER	56
LAMPIRAN 2 HASIL PRE-TEST	61
LAMPIRAN 3 HASIL UJI VALIDITAS	67
LAMPIRAN 4 HASIL UJI RELIABILITAS	73
LAMPIRAN 5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	75
LAMPIRAN 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Pemberian Skor Jawaban	24
Tabel 4.3.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.3.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Pre-test Validitas	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Pre-test Reliabilitas.....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.6 Hasil Statistik Regresi Linear	42
Tabel 4.7 Hasil Statistik Uji F	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	21
-----------------------------------	----