

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
WARKOP PINK PONK AEK NABARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



CICI ANGGRAINI
NPM. 1901100214

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

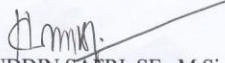
NAMA : CICI ANGGRAINI
NPM : 1901100214
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK,
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARKOP
PINK PONK AEK NABARA

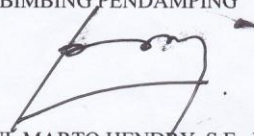
RANTAUPRAPAT, 31 Juli 2023

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


Dr. HAYANUDDIN SAFRI, SE., M.Si
NIDN. 0108066503


RAJA SAUL MARTO HENDRY, S.E., MM
NIDN. 0108066503

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



PRISTIYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301



ABD. HALEM, SE, M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : CICI ANGGRAINI
NPM : 1901100214
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK,
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARKOP
PINK PONK AEK NABARA

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 31 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



CICI ANGGRAINI
NPM. 1901100214

ABSTRACT

CICI ANGGRAINI. NPM. 19.011.00.214. THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY AT WARKOP PINK PONK AEK NABARA. Thesis.

Teenagers generally spend more time outside the home. For reasons of practicality and convenience, they usually often visit eating places to gather with family and friends, meet clients, or just to relax amidst their busy lives. The aim of this research is to determine the influence of product quality, service and location simultaneously and significantly on customer loyalty at the Aek Nabara pink pink warkop. Based on the research, a simultaneous hypothesis test (F test) was obtained showing that product quality, service and location have a positive and significant effect, because the obtained value of F_{count} (7.331) $>$ F_{table} (2.73) at a significance level of $0.00 < 0.05$ on customer loyalty to Warkop Pink Ponk Aek Nabara. The Adjusted R Square value shows that customer loyalty to Warkop Pink Ponk Aek Nabara is influenced by product quality, service and location by 20.4%. Meanwhile, the remaining 70.6% was influenced by other factors not discussed in this research.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Layanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warkop Pink Ponk Aek Nabara”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir guna mengikuti ujian skripsi pada Universitas Labuhan Batu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang diharapkan, baik nilai ilmiahnya maupun struktur substansinya, hal ini disebabkan karena sangat minimnya pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan penulis dalam penyusunan skripsi belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, berkenaan dengan hal ini penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari pihak pembaca guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Untuk penyempurnaan usaha penyelesaian skripsi ini penulis memiliki banyak dukungan baik material dan juga spirual guna selesainya tulisan skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan, SE, M.Si, Ph.d Selaku Rektor Universitas Labuhan Batu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah berusaha menyempatkan diri untuk membimbing penulis sampai skripsi ini selesai.
4. Bapak Raja Saul Marto Hendry, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan kepada penulis guna terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si, selaku Ka. Prodi Manajemen yang telah banyak memberikan gambaran-gambaran tentang penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Para Dosen dan staff Universitas Labuhan Batu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Warkop Pink Ponk dan juga rekan-rekan pegawai yang telah memberikan data kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis atas bantuan moril dan spiritualnya hingga penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan.
9. Teman-temanku khususnya kelas manajemen, yang telah banyak membantu memberikan saran maupun buah pikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya pada Bapak/Ibu dosen dan semua rekan-rekan atas segala kesilapan dan kesalahan yang telah diperbuat penulis selama ini, dan semoga skripsi yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak lain yang memerlukannya.

Rantauprapat, Januari 2023



CICI ANGGRAINI
1901100214

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	3
1. Rumusan Masalah	3
2. Batasan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Uraian Teori	11
1. Teori Tentang Kualitas Produk	11
1) Pengertian Kualitas Produk	11
2) Indikator Kualitas Produk.....	13
2. Teori Tentang Layanan	13
1) Pengertian Layanan.....	13
2) Indikator Layanan	14
3. Teori Tentang Lokasi	15
1) Pengertian Lokasi	15

	2) Indikator Lokasi	17
	4. Teori Tentang Loyalitas Pelanggan.....	18
	1) Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	18
	2) Indikator Loyalitas Pelanggan	20
	C. Kerangka Konseptual	21
	D. Hipotesis.....	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
	A. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
	1. Lokasi penelitian	23
	2. Waktu Penelitian	23
	B. Populasi dan Sampel	24
	1. Populasi	24
	2. Sampel.....	24
	C. Definisi Operasional variabel.....	25
	D. Jenis dan sumber Data.....	27
	E. Tehnik Pengumpulan Data.....	28
	F. Skala Pengumpulan Variabel	29
	G. Uji Instrumen Penelitian	30
	1. Uji Validitas	30
	2. Uji reliabilitas.....	33
	H. Metode Analisis Data.....	34
	1. Analisis Deskriptif.....	34
	2. Analisis Regresi Linier Berganda	35
	3. Uji Hipotesis	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
	A. Hasil Penelitian	38
	1. Gambaran umum perusahaan.....	38
	2. Hasil deskripsi responden penelitian	41
	3. Uji asumsi klasik.....	44
	4. Hasil analisis regresi linier berganda	49
	B. Pembahasan.....	53

1.	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan pada Warkop Pink Ponk Aek Nabara	53
2.	Pengaruh layanan terhadap loyalitas pelanggan Warkop Pink Ponk Aek Nabara.....	54
3.	Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan Warkop Pink Ponk Aek Nabara.....	55
4.	Pengaruh kualitas produk, layanan dan lokasi Terhadap loyalitas pelanggan Warkop Pink Ponk Aek Nabara	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran.....	58
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	23
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.3. Pedoman Pemberian Skor	26
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	31
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Layanan (X_2)	31
Tabel 3.6. Hasil Uji validitas Variabel Lokasi (X_3)	32
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	32
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1), Layanan (X_2), Lokasi (X_3) dan Loyalitas Pelanggan (Y)	33
Tabel 4.1. Karakter responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2. Karakter responden berdasarkan umur	42
Tabel 4.3. Karakter responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4. Kolmogorov smirnov	46
Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.6. Uji Glejser	48
Tabel 4.7. Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.8. Hasil Uji t	50
Tabel 4.9. Hasil Uji F	52
Tabel 4.10. Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2. Histogram.....	45
Gambar 4.3. PP Plot.....	45
Gambar 4.4. Scatter Plot.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Jawaban Koresponden.....	
Lampiran 3 Uji Validitas.....	
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 5 Perhitungan data frekuensi jumlah responden.....	
Lampiran 6 Cara menentukan histogram, PP Plot, kolmogorov smirnov Dan scatter plot.....	
Lampiran 7 Hasil Uji t.....	
Lampiran 8 Hasil Uji F.....	