

**PENGARUH LOKASI, KEPUASAN PELANGGAN DAN WOM
(WORD OF MOUTH) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Pada Pelanggan Score Futsal Stadium Dukuwaluh)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

SUNYONO EDY TRI UTOMO

1502010055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH LOKASI, KEPUASAN PELANGGAN DAN WOM (*WORD OF MOUTH*)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Score Futsal Stadium Dukuhwaluh)



SKRIPSI

Oleh:
SUNYONO EDY TRI UTOMO
1502010055

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.
NIK. 2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Sunyono Edy Tri Utomo

NIM : 1502010055

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Pengaruh Lokasi, Kepuasan Pelanggan Dan Wom (*Word Of Mouth*) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Score Futsal Stadium Dukuwaluh)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 1 : Hj. HERNI Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.d

Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Abdullah Darmawan, SE., M.Si.

NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunyono Edy Tri Utomo

NIM : 1502010055

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2019

Yang membuat pernyataan



Sunyono Edy Tri Utomo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunyono Edy Tri Utomo
NIM : 1502010055
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH LOKASI, KEPUASAN PELANGGAN DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Score Futsal Stadium Dukuwaluh)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 2019

Yang menyatakan,



Sunyono Edy Tri Utomo

**PENGARUH LOKASI, KEPUASAN PELNGGAN DAN
WOM (*WORD OF MOUTH*) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Score Futsal Stadium di Purwokerto)**

Sunyono Edy Tri Utomo¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : sunyonoedytri@gmail.com

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E, M.Si.²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kepuasan pelanggan dan WOM terhadap loyalitas pelanggan Score Futsal Stadium. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 61 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriterianya antara lain responden berdomisili di Kabupaten Banyumas, responden harus sudah melakukan penyewaan minimal 2 kali dan usia 17 tahun keatas.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial lokasi, kepuasan pelanggan dan WOM berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Score Futsal Stadium ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} setiap variabelnya yang lebih besar dari t_{tabel} . Selain itu, secara simultan lokasi, kepuasan pelanggan dan WOM berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Score Futsal Stadium, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} .

Kata kunci: Lokasi, Kepuasan Pelanggan, WOM (*Word Of Mouth*), dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

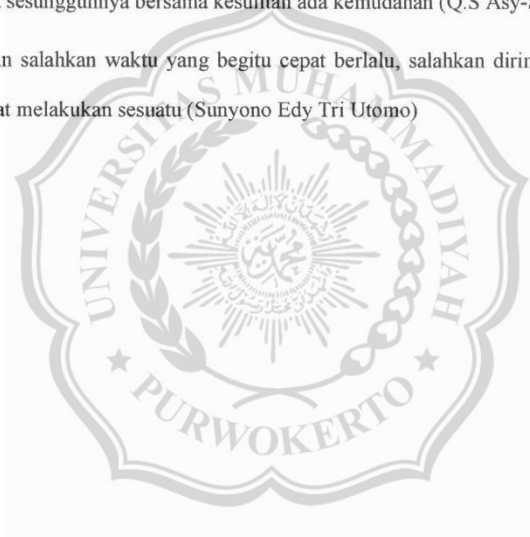
The purpose of this research was to determine the effect of location, customer satisfaction and WOM on Score Futsal Stadium customer loyalty. The number of samples taken as many as 61 respondents was taken using a purposive sampling technique. The criteria include respondents domiciled in Banyumas Regency, respondents must have leased at least 2 times and aged 17 and above.

The results of multiple linear regression analysis show that partially location, customer satisfaction and WOM have a significant positive effect on customer loyalty at the Futsal Stadium Score indicated by the t_{count} value of each variable which is greater than t_{table} . In addition, simultaneously location, customer satisfaction and WOM have a significant effect on customer loyalty at the Score Futsal Stadium, this is indicated by the value of F_{count} greater than F_{table} .

Keywords: *Location, Customer Satisfaction, WOM (Word Of Mouth), and Customer Loyalty*

MOTTO

- ❖ Jika mimpimu belum tercapai jangan ubah mimpinya, tapi strateginya. (Sunyono Edy Tri Utomo)
- ❖ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Q.S Asy-Syahr:5)
- ❖ Jangan salahkan waktu yang begitu cepat berlalu, salahkan dirimu yang begitu lambat melakukan sesuatu (Sunyono Edy Tri Utomo)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Kedua orangtua sebagai tanda terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Dan untuk semua orang yang ku sayangi, terimakasih atas semua yang telah kalian berikan selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
5. Untuk orangtua saya, yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

6. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral mapupun materil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2015. Tetap semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam meyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Januari 2019

Penulis



Sunyono Edy Tri Utomo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan	6
E. Manfaat	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Lokasi	8
2. Kepuasan Pelanggan	11
3. <i>Word of Mouth</i>	14
4. Loyalitas Pelanggan	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	22
1. Hubungan Lokasi Dengan Loyalitas Pelanggan	22
2. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	23
3. Hubungan <i>Word of Mouth</i> Dengan Loyalitas Pelanggan	24
D. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi Dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28

C. Metode Pengumpulan Data	29
D. Variabel Penelitian	30
1. Variabel Independen	31
2. Variabel Dependen	31
E. Definisi Konsep.....	31
F. Metode Analisis Data	33
1. Uji Instrumen	33
2. Uji Asumsi Klasik	34
3. Uji Regresi	36
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Produk Mi Instan Indomie	43
B. Pengumpulan Data	44
1. <i>Respon Rate</i>	44
2. Karakteristik Responden	45
4. Uji Instrumen	46
C. Uji Asumsi Klasik	48
D. Uji Analisis Data	51
E. Pengujian Hipotesis	53
1. Hipotesis Pertama	53
2. Hipotesis Kedua	54
3. Hipotesis Ketiga	55
4. Hipotesis Keempat	56
F. Pembahasan	57
BAB V. PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Konsep	31
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	44
Tabel 4.2 Deskriptif Responden	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Hasil Nilai Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.9 Hasil Uji t (Parsial)	53
Tabel 4.10 Hasil Uji F	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Deskriptif Pernyataan Lokasi	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Deskriptif Pernyataan Kepuasan	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Deskriptif Pernyataan <i>Word of Mouth</i>	62
Tabel 4.14 Statistik Rekapitulasi Variabel Loyalitas Pelanggan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	33
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	35
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	36
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	37
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	54
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	55
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	56
Gambar 4.4 Kurva Uji F Hipotesis Keempat	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2 : <i>Respon Rate</i>	75
Lampiran 3 : Data Responden	76
Lampiran 4 : Jawaban Responden	78
Lampiran 5 : Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	86
Lampiran 6 : Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner	87
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	99
Lampiran 10 : R Tabel	100
Lampiran 11 : t Tabel	104

