

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG SPESIAL
SAMBAL (SS) DI PURWOKERTO**

(Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

USWATUN MEI SAPUTRI

2002010039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2024

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG SPESIAL
SAMBAL (SS) DI PURWOKERTO**

(Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

USWATUN MEI SAPUTRI

2002010039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uswatun Mei Saputri
NIM : 2002010039
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan sumber pihak yang dikutip maupun rujukan 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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Uswatun Mei Saputri

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG SPESIAL
SAMBAL (SS) DI PURWOKERTO**

(Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto)



SKRIPSI

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si
NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Uswatun Mei Saputri
NIM : 2002010039
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Di Purwokerto (Studi Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 7 Agustus 2024

(*Agung*)
(*Erny*)
(*Suyoto*)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK.216018

MOTTO

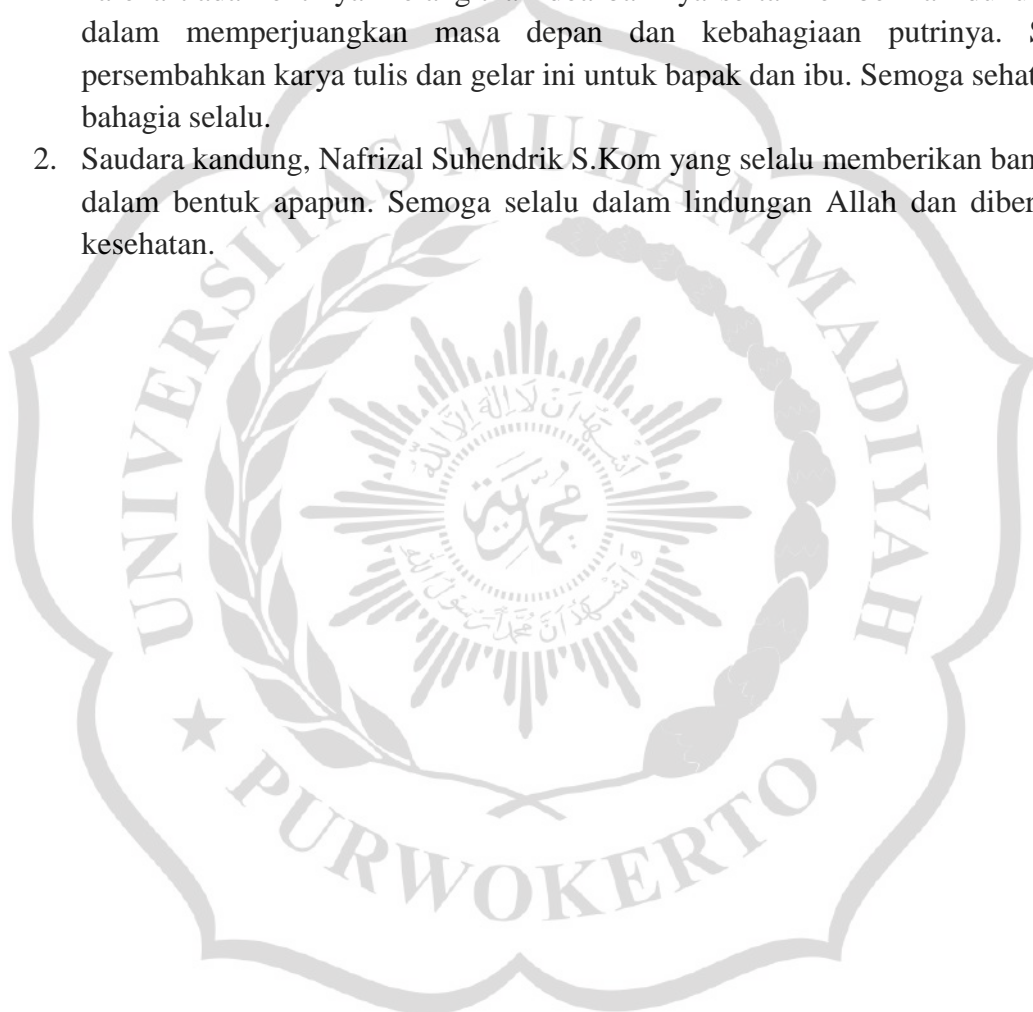
“Do’a Ibu seluas langit biru, dan aku berlindung di bawahnya”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbiil Alamiin sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidup saya :

1. Kedua orangtua, Bapak Sukardi dan Ibu Rochyati yang sangat saya banggakan karena tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putrinya. Saya persembahkan karya tulis dan gelar ini untuk bapak dan ibu. Semoga sehat dan bahagia selalu.
2. Saudara kandung, Nafrizal Suhendrik S.Kom yang selalu memberikan bantuan dalam bentuk apapun. Semoga selalu dalam lindungan Allah dan diberikan kesehatan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Studi Manajemen S1 Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis. Penulis menyadari bahwa tersusunnya proposal skripsi ini tidak lain tidak bukan atas arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns.M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Drs., Suyoto, M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.Si. selaku dosen penguji satu dan bapak Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D. selaku dosen penguji dua yang senantiasa memberikan masukan berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Segenap staff dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini.
7. Kedua Orang tua, Bapak Sukardi dan Ibu Rochyati, terima kasih selalu memberikan kasih sayang, dukungan, doa, nasehat dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
8. Kakak Nafrizal Suhendrik S.Kom, Tiara Anggis Rehgita Amd.Kom terima kasih atas doa dan motivasi yang telah di berikan kepada penulis

9. Keponakan Tercinta Mahreen Bechara Almahyra , Terimakasih atas kelucuan kelucuan yang membuat penulis semangat.
10. Teman Spesial Evan Primus Qomara, yang telah memberikan bantuan dan support kepada penulis.
11. Sahabat Donna Amelia, yang telah memberikan banyak pengalaman dan berjuang bersama di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terdapat banyak kekurangan, maka dari itu, penulis sangat terbuka dalam kritik dan saran yang dapat membangun untuk karya agar bisa lebih baik lagi ke depannya. Penulis juga berharap, skripsi ini akan memberikan manfaat kepada para pembaca.

Purwokerto, 7 Agustus 2024



Uswatun Mei Saputri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Uswatun Mei Saputri
NIM : 2002010039
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) DI PURWOKERTO

(Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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 : 7 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Uswatun Mei Saputri

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG SPESIAL
SAMBAL (SS) DI PURWOKERTO**

(Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto)

Uswatun Mei Saputri

Program Studi Manajemen S1
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
meishapuput888@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
muchammadagumgm@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa terkait pengaruh lokasi, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada waroeng Spesial Sambal (SS) di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan kriteria diperoleh 109 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Waroeng Spesial Sambal Purwokerto. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Waroeng Spesial Sambal Purwokerto. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Waroeng Spesial Sambal Purwokerto.

Kata kunci : Lokasi, Fasilitas, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan

**THE INFLUENCE OF LOCATION, FACILITIES AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN WAROENG SPECIAL
SAMBAL (SS) IN PURWOKERTO**

(Study of Waroeng Special Sambal (SS) Consumers in Purwokerto)

Uswatun Mei Saputri¹

Undergraduate Management Study Program

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

meishapuput888@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin²

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

muchammadagumgm@gmail.com

ABSTRACT

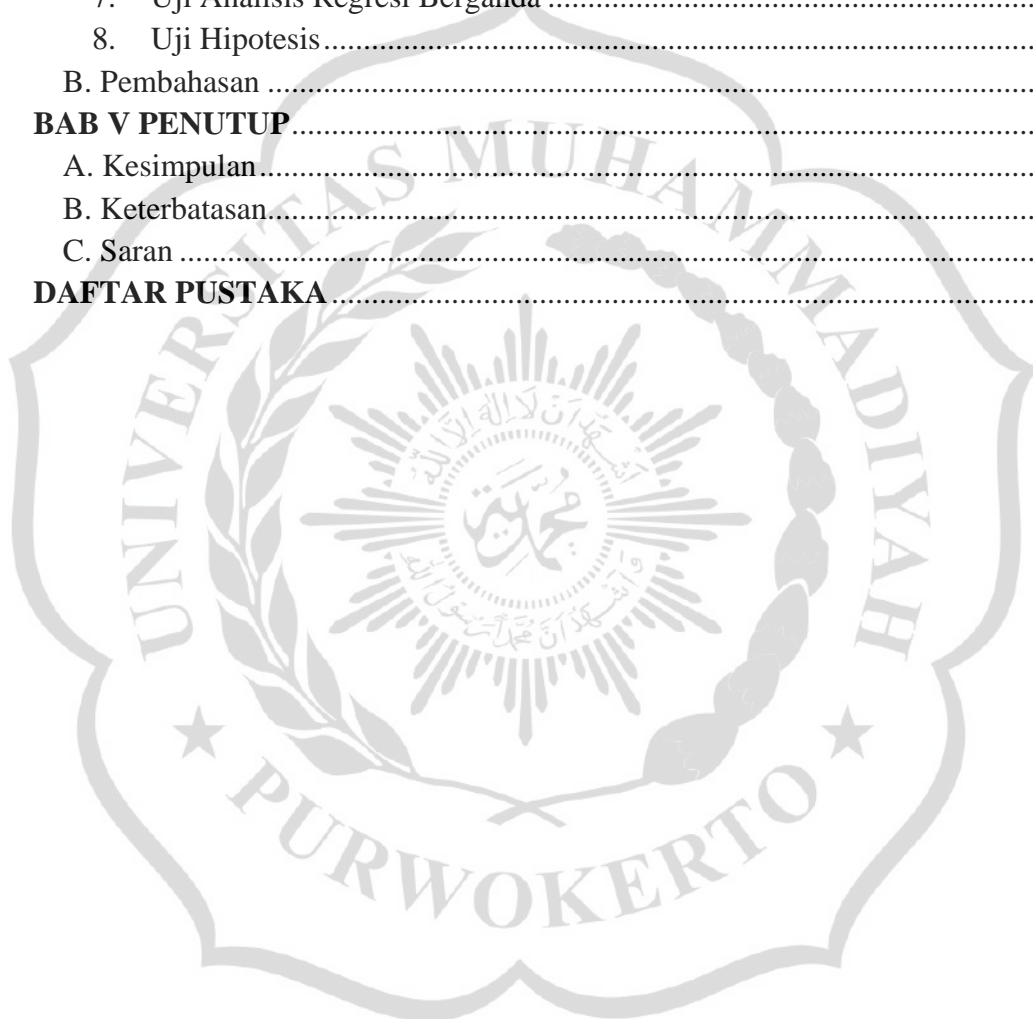
The aim of this research is to analyze the influence of location, facilities and customer satisfaction on customer loyalty at Special Sambal (SS) waroeng in Purwokerto. This research uses a questionnaire method as data collection. The sample selected used accidental sampling. Based on the criteria, 109 respondents were obtained. This research uses the SPSS test tool, with the research methods used, namely validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R^2), F test, and t test. The research results show that location has no effect on customer loyalty at Waroeng Spesial Sambal Purwokerto. Facilities have no effect on customer loyalty at Waroeng Special Sambal Purwokerto. Customer satisfaction influences customer loyalty at Waroeng Special Sambal Purwokerto.

Keywords: Location, Facilities, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Theory Planed of Behavior (TPB)	9
2. Lokasi	9
3. Fasilitas	11
4. Kepuasan Pelanggan	13
5. Loyalitas Pelanggan	15
C. Hasil Penelitian Terdahulu	16
D. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Definisi Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional	31
F. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35

A. Hasil.....	35
1. Gambaran Umum Waroeng Spesial Sambal (SS).....	35
2. Response Rate	36
3. Gambaran Umum Responden.....	37
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
5. Uji Instrumen.....	42
6. Uji Asumsi Klasik	44
7. Uji Analisis Regresi Berganda	46
8. Uji Hipotesis	48
B. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	60
B. Keterbatasan.....	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

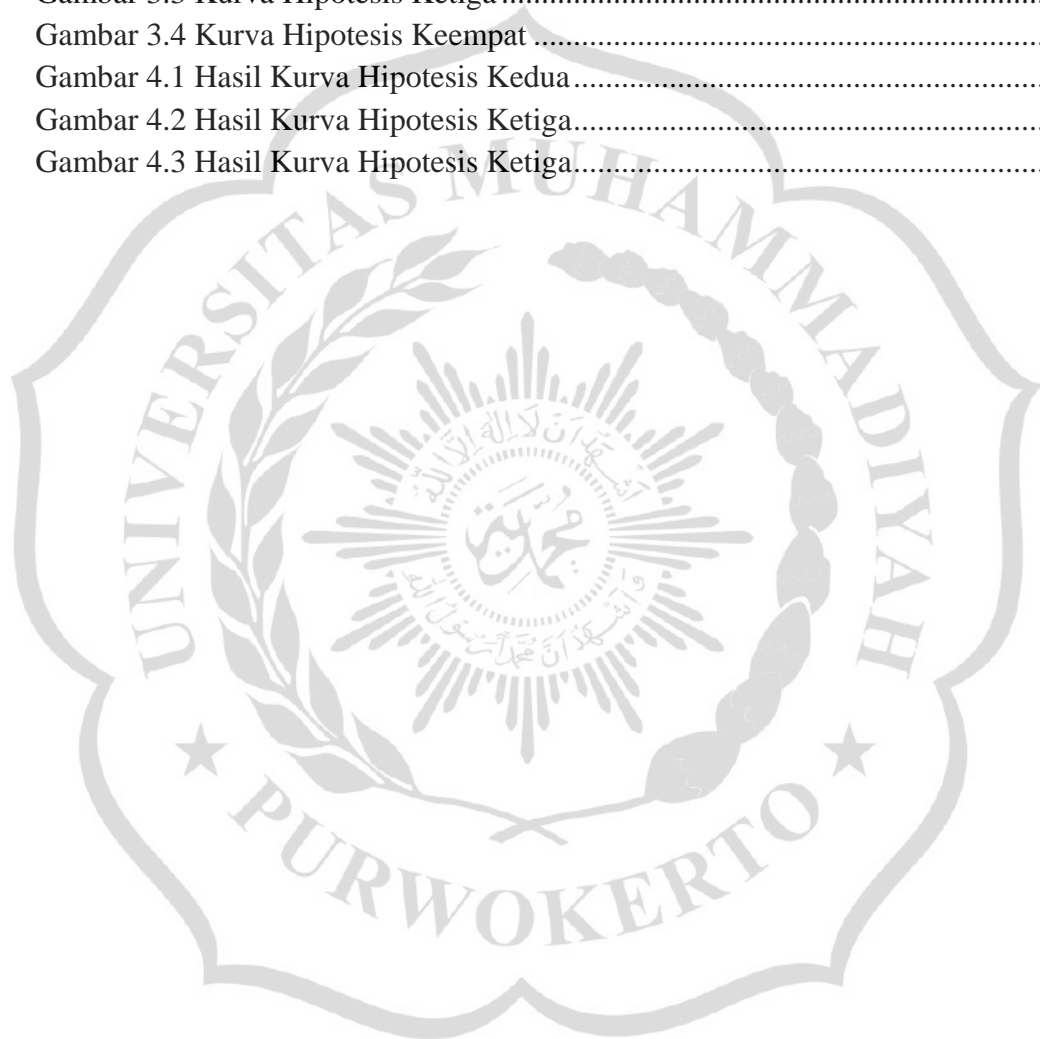


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Warung di Purwokerto dengan Menu Andalan Sambal	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
Tabel 4.1 Response Rate	54
Tabel 4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Lokasi	55
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas	58
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolenearitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji t	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinan	70
Tabel 4.13 Hasil Uji F	72
Tabel 4.14 Rekapitulasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Simultan.....	49
Gambar 3.2 Kurva Hipotesis Hedua.....	50
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	51
Gambar 3.4 Kurva Hipotesis Keempat.....	52
Gambar 4.1 Hasil Kurva Hipotesis Kedua.....	73
Gambar 4.2 Hasil Kurva Hipotesis Ketiga.....	73
Gambar 4.3 Hasil Kurva Hipotesis Ketiga.....	73



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	91
Lampiran 2 : Identitas Responden.....	95
Lampiran 3 : Gambaran Umum Responden.....	507
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	100
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	114
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	120
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	121
Lampiran 8 : Uji Normalitas.....	122
Lampiran 9 : Uji Multikolenearitas.....	123
Lampiran 10 : Uji Heteroskedastisitas.....	124
Lampiran 11 : Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji t.....	125
Lampiran 12 : Uji Koefisien Determinan.....	126
Lampiran 13 : Uji F (simultan).....	127
Lampiran 14 : t hitung.....	128
Lampiran 15 : t tabel.....	129
Lampiran 16 : r tabel.....	130
Lampiran 17 : Bukti Penyebaran Kuesioner.....	131