

**PENGARUH DESTINATION *IMAGE*, NILAI, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE HABBIT EATERY MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

RICARD ADI PRADANA

K.2016.1.33656

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2020

**PENGARUH DESTINATION IMAGE, NILAI, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE HABBIT EATERY MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

RICARD ADI PRADANA

Nomor Pokok : K.2016.1.33656

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2020

SKRIPSI

PENGARUH DESTINATION IMAGE, NILAI, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI CAFE HABBIT EATERY MALANG

Oleh :

RICARD ADI PRADANA

K.2016.1.33656

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
09 September 2020 dan dinyatakan LULUS


Menyetujui,
Dosen Pembimbing

ttd

IMAMA ZUCHROH , B.Sc., M.COM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Agustus 2020



Picard adi Pradana
NPK: k. 2.016.1.33656



CAFE HABBIT EATERY MALANG



No. Handphone : 081338677837

Yang bertanda tangan dibawah ini owner dari cafe habbit eatery di kota Malang,
menerangkan bahwa :

Nama : Ricard Adi Pradana
NPK : K.2016.1.33656
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Malangkececwara

Telah melakukan riset di Cafe Habbit eatery di kota Malang untuk bahan
penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH DESTINATION IMAGE, NILAI, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE HABBIT EATERY MALANG**

Malang, 8 juni 2020

Owner Cafe Habbit Eatery

Timothy Nathanael

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan Kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Destination Image, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Habbit Eatery Malang ” dengan sebaik-baiknya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada studi Manajemen di STIE Malangkuçeçwara. Dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PH. D. Selaku ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Ibu Dra.Lindananty,MM Selaku ketua program studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara
3. Ibu Imama Zuchroh, B.Sc.,M.com Selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra.Tutik Arniati, Ak., M.M., CA.CPA Selaku dosen wali yang selalu membantu dan menyemangati selama tahap perkuliahan
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkuçeçwara atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama empat tahun ini
6. Teman-teman Manajemen 2016, khususnya kelas E, terima kasih untuk semangat, serta kebersamaan yang terjalin selama ini.
7. Terimakasih utuk para Sahabat-sahabat tercinta saya “Pejuang Krs” yang telah ada di saat susah dan senang dan selalu support dalam perkuliahan
8. Terimakasih juga buat orang tua dan keluarga saya yang telah mendukung men support saya selama kuliah dalam hal apapun.
9. Terimakasih juga brhoter saya fandy bernhard yang telah membantu skripsi saya dan memfasilitasi saya dan juga teman saya yenni mali yang telah membantu skripsi saya
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja samanya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya selalu.

Malang, 20 agustus 2020

Penulis,

Ricard Adi Pradana

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Besarnya pengaruh dari Destination Image, Nilai, dan kepuasan terhadap sikap loyalitas pelanggan cafe Habbit eatery malang. Data dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu destination image, nilai, dan kepuasan dengan varibel terikat loyalitas di cafe Habbit eatery Malang. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah accidental sampling, dengan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 80 Responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: destination image berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Destination image, Nilai, Kepuasan, Loyalitas pelanggan

Abstract

This study aims to determine the magnitude of the influence of Destination Image, Value, and satisfaction on customer loyalty attitudes of cafe Habbit Eatery Malang. The data in this study used independent variables, namely destination image, value, and satisfaction with the dependent variable of loyalty at the cafe Habbit Eatery Malang. The sampling method used in this study was accidental sampling, with the number of samples in this study were 80 respondents. The results showed that: destination image has a positive and significant effect on customer loyalty, value has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously all independent variables have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Destination image, Value, Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Surat Keterangan Riset	iv
Lembar Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pengertian dan konsep Pemasaran	6
2.1.2 Destination Image	8
2.1.3 Nilai	10
2.1.4 Kepuasan	11
2.1.5 Loyalitas	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.3 Model Konseptual Penelitian	23
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh destination image terhadap loyalitas pelanggan	23
2.4.2 Pengaruh nilai terhadap loyalitas pelanggan.....	25
2.4.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.....	25

2.4.4 Pengaruh destination image, nilai dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Variabel,Operasionalisasi, dan pengukuran	28
3.3.1 Variabel	28
3.3.2 Operasionalisasi dan pengukuran	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Metode Analisis	32
3.5.1 Analisis Deskriptif	32
3.5.2 Uji Validitas	32
3.5.3 Uji Reliabilitas	32
3.5.4 Uji Asumsi klasik	33
3.5.4.1 Uji Normalitas	33
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	33
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.5.4.4 Uji Autokorelasi	34
3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.6 Pengujian Hipotesis	35
3.5.6.1 Uji t	35
3.5.6.2 Uji f	36
3.5.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3 Pengujian Model dan hipotesis	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.3.1 Uji Normalitas	48
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	49

4.3.3.3 Uji Autokorelasi	50
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas	50
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.4 Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Kontribusi Penelitian	63
5.3 Keterbatasan Penelitian	63
5.4 Saran-saran	64
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	<u>65</u>
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN</u>	<u>66</u>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan tingkat pendidikan	39
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Pelanggan	40
Tabel 4.5 Tabel Deskripsi Variabel Destination Image	41
Tabel 4.6 Tabel Deskripsi Variabel Nilai.....	42
Tabel 4.7 Tabel Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.8 Tabel Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	23
Gambar 4.1 Normal P-Plot.....	49
Gambar 4.2 Scatter Plot	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	72
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS.....	75