

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *RELATIONSHIP*
MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Salon Mobil Tunas Abadi Gambiran, Banyuwangi)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

SHIRELY SIN'INA INDAYANI

K.2017.1.34192

MANAJEMEN PEMASARAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCUWARA MALANG

2021

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *RELATIONSHIP*
MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Salon Mobil Tunas Abadi Gambiran, Banyuwangi)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

SHIRELY SIN'INA INDAYANI

K.2017.1.34192

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

MALANG

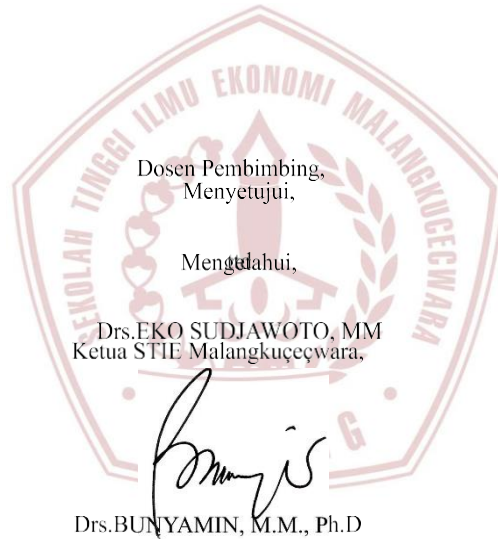
2021

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (SALON MOBIL TUNAS ABADI GAMBIRAN, BANYUWANGI)


Oleh:
SHIRELY SIN'INA INDAYANI
K. 2017.1.34192
24 Agustus 2021 dan dinyatakan LULUS

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:



Dosen Pembimbing,
Menyetujui,

Mengetahui,
Drs. EKO SUDJAWOTO, MM
Ketua STIE Malangkucewara,


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

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, 25 Maret 2021



Mahasiswa

SHIRECI

NPK: K. 2017.1.34192

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
3. Dra. Lindananty, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Drs. Eko Sudjawato, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan pengarahan, pembelajaran, dan membagikan ilmu yang dimiliki selama perkuliahan.
6. Seluruh staff pendukung manajemen kampus di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah membantu kelancaran administrasi selama di STIE Malangkuçeçwara.
7. Daddy yang selalu ada disamping dan selalu memberikan motivasi dan semangat meskipun dalam mimpi.
8. Mama yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta mendoakan yang terbaik bahkan banyak berkorban untuk penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Untuk yang setia menemani penulis berjuang mengerjakan skripsi ini terutama Meme (Lily Sin'Ina Indayani) & Siggitt Dwi Raharjo yang selalu ada membantu untuk menjadi penyemangat sekaligus *support* yang terbaik bahkan disaat penulis sedang merasa *down* dan selalu mendoakan yang terbaik.
10. Rekan-rekan kerja yaitu Kiki, Bryan, Anggun, Ajeng, Marvel, Robert yang ikut membantu dan menyemangati selalu.
11. Untuk sahabat SGA, terutama untuk Jessica Evangeline yang menemani dari SMP susah senang Bersama, duka cita yang sama, selalu memotivasi dan paling peduli dengan keluarga penulis.

12. Untuk Gucci Gang (Theresita, Ghea, Verlina) dan SSGG (Aurel, Ayu, Mellina, Willy, Steven, Dodo, Algody, Jabbar, Ade) yang telah menemani sekaligus menjadi *support system* dalam hal apapun dari awal maba sampai sekarang, bahkan seterusnya.
13. Semua teman-teman seperjuangan di Kelas B yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya namun kenangannya akan selalu tersimpan di hati penulis.
14. Untuk semua teman teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah membantu memberikan masukan, membantu penulis mendapatkan responden, dan juga selalu memberikan dukungan agar penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

ABSTRAK

Salon Mobil Tunas Abadi merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang perawatan mobil. Yang menyediakan perawatan eksterior, interior, dan mesin mobil yang mencakup pencucian mobil *plus wax*, poles interior, poles eksterior, poles mesin, dan paket poles dari mesin eksterior, dan interior. Usaha ini didirikan oleh Bapak Ribut sejak tahun 2014 yang berada di Jl. Raya Jajag, Dsn Lidah, Yosomulyo, Kec. Gambiran, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur. Maka dari itu, Perusahaan harus dengan teliti dalam menjaga, mengadakan dan mempertahankan lokasi, kualitas pelayanan dan *relationship marketing* serta suatu produk memiliki hubungan yang erat dalam pembentukan loyalitas pelanggan. Karena, banyak sekali pelanggan yang merasa puas dan kembali lagi untuk melakukan perawatan salon mobil.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan pengolahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas dan analisis regresi linier berganda. Penyebaran kuesioner disebarkan kepada 120 responden yang merupakan pengunjung serta pelanggan yang melakukan perawatan mobilnya di Salon Mobil Tunas Abadi. Pengolahan data penelitian ini menggunakan SPSS versi 20.0 *for windows*. Hasilnya didapat bahwa ada pengaruh secara signifikan, secara simultan dan secara parsial dari variable bebas yaitu Lokasi, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap variable terikat yaitu Loyalitas Pelanggan pada Salon Mobil Tunas Abadi di Gambiran Banyuwangi.

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, *Relationship Marketing*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Salon Mobil Tunas Abadi is a business engaged in car care. Which provides car exterior, interior and engine care which includes car washes plus wax, interior polishes, exterior polishes, engine polishes, and engine polish packages for both exterior and interior engines. This business was founded by Mr. Ribut since 2014 which is located on Jl. Raya Jajag, Dsn Lidah, Yosomulyo, Kec. Gambiran, Banyuwangi Regency, East Java. Therefore, the company must be careful in maintaining, holding and maintaining the location, quality of service and relationship marketing and a product that has a close relationship in forming customer loyalty. Because, many customers are satisfied and come back for car salon maintenance.

This study uses a questionnaire method and data processing uses validity, reliability and multiple linear regression analysis. Questionnaires were distributed to 120 respondents who were visitors and customers who performed their car maintenance at the Tunas Abadi Car Salon. This research data processing using SPSS version 20.0 for windows. The results show that there is a significant effect, simultaneously and partially from the independent variables, namely Location, Service Quality and Relationship Marketing of the dependent variable, namely customer loyalty at Tunas Abadi Car Salon in Gambiran Banyuwangi.

Keywords: Location, Service Quality, Relationship Marketing, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
3. Dra. Lindananty, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Drs. Eko Sudjawato, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan pengarahan, pembelajaran, dan membagikan ilmu yang dimiliki selama perkuliahan.
6. Seluruh staff pendukung manajemen kampus di STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah membantu kelancaran administrasi selama di STIE Malangkuçeçwara.
7. Daddy yang selalu ada disamping dan selalu memberikan motivasi dan semangat meskipun dalam mimpi.
8. Mama yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta mendoakan yang terbaik bahkan banyak berkorban untuk penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Untuk yang setia menemani penulis berjuang mengerjakan skripsi ini terutama Meme (Lily Sin'Ina Indayani) & Sigit Dwi Raharjo yang selalu ada membantu untuk menjadi penyemangat sekaligus *support* yang terbaik bahkan disaat penulis sedang merasa *down* dan selalu mendoakan yang terbaik.
10. Rekan-rekan kerja yaitu Kiki, Bryan, Anggun, Ajeng, Marvel, Robert yang ikut membantu dan menyemangati selalu.
11. Untuk sahabat SGA, terutama untuk Jessica Evangeline yang menemani dari SMP susah senang Bersama, duka cita yang sama, selalu memotivasi dan paling peduli dengan keluarga penulis.

12. Untuk Gucci Gang (Theresita, Ghea, Verlina) dan SSGG (Aurel, Ayu, Mellina, Willy, Steven, Dodo, Algody, Jabbar, Ade) yang telah menemani sekaligus menjadi *support system* dalam hal apapun dari awal maba sampai sekarang, bahkan seterusnya.
13. Semua teman-teman seperjuangan di Kelas B yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya namun kenangannya akan selalu tersimpan di hati penulis.

Untuk semua teman teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah membantu memberikan masukan, membantu penulis mendapatkan responden, dan juga selalu memberikan dukungan agar penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penelitian ini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	6
2.2.1. Manajemen Pemasaran	6
2.2.2. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	7
2.2.3. Lokasi.....	8
2.2.4. Kualitas Pelayanan	11
2.2.5. <i>Relationship Marketing</i>	13
2.2.6. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3. Kerangka Pemikiran	18
2.4. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Lokasi Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sampel	21
3.3. Instrumen Penelitian atau Metode Pengumpulan Data	22
3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5. Teknik Analisis Data	24
DAFTAR PUSTAKA.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Hari dan Jam Kerja	39
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Tabl 4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi R².....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Krateria Pengujian pada F-test	47
Gambar 4.3 Hasil Uji pada F-test.....	47
Gambar 4.4 Krateria Pengujian pada t-test.....	49
Gambar 4.5 Hasil Uji pada t-test.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian	55
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisoner.....	60
Lampiran 3 Uji Validitas dan Realibilitas	78
Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda	82
Lampiran 5 Multikolonieritas	83
Lampiran 6 Heteroskedastisitas	84
Lampiran 7 Tabel R.....	85
Lampiran 8 Tabel t	86
Lampiran 9 Tabel F	86