

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Carnival Resto & Café Palangkaraya)**

Skripsi

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:

GRISSELLA ISABELLA

Nomor Pokok : K.2018.1.34534

Jurusan : MARKETING

Program Studi : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2022

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Carnival Resto & Café Palangkaraya)**

Skripsi

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:

GRISSELLA ISABELLA

K.2018.1.34534

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA RESTO & CAFE PALANGKARAYA)

Oleh:
GRISSELLA ISABELLA
K.2018.1.34534

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
15 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS




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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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, 7 Februari 2022



Grisella Isabella

NPK: K.2018.1.34534

BUKTI PENELITIAN



CARNIVAL RESTO & CAFÉ

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku Supervisor dari Carnival Resto & Café Palangkaraya, menerangkan bahwa:

Nama : GRISSELLA ISABELLA
NPK : K.2018.1.34534
Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE Malangkucecwara
Judul Skripsi : "PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Carnival Resto & Cafe Palangkaraya)"

Telah melakukan penelitian di Carnival Resto & Café Palangkaraya dari 1 Desember s.d. 31 Desember 2021.

Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palangka Raya, 7 Februari 2022

Carnival Resto & Café Palangkaraya.


Carnival
Resto & Cafe
STEFANUS ANGELO DAWNAN
Supervisor

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari dalam mulai dari setiap penelitian yang dilakukan hingga penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala, namun berkat bimbingan, motivasi, doa, bantuan, kerjasama, cinta kasih dan perhatian yang di berikan dari berbagai pihak serta Rahmat Tuhan Yang Maha Esa penulis mampu menghadapi kendala dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sungguh-sungguh, oleh karena itu penulis sangat mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada pihak yang membantu dan memotivasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin,MM,Ph.Dsebagai Ketua STIE Malangkececwara
2. Ibu Dra. Lindananty, MM sebagai Ketua Program Studi Management
3. Ibu Dr. Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC sebagai Dosen pembimbing
4. Ibu Ir. Dwi Nita Aryani, MM, Ph. D sebagai Dosen Wali

Ucapan Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua yang telah banyak membantu dalam penyebaran kuesioner, secara moril maupun materil dan doa yang tulus dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang-orang terkasih yang telah membantu dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Malang, 2 Februari 2022

Penulis,



Grissella Isabella

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, lokasi, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan variabel intervening studi di Carnival Resto & Café Palangkaraya. Populasi di penelitian ini merupakan semua pengunjung yang datang ke Carnival Resto & Café Palangkaraya. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang pelanggan yang pernah berkunjung serta membeli di Carnival Resto & Café Palangkaraya dengan frekuensi pembelian lebih 2 kali. Teknik pengambilan sampel yaitu memakai purposive sampling.

Pada Uji F menunjukkan kualitas produk, harga, lokasi, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. hasil uji-t (parsial), variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel lokasi berpengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sesuai nilai Adjusted R-square bisa diketahui variabel kualitas produk, harga, lokasi serta promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebanyak 0,917 atau 91,7% sedangkan sisanya sebanyak 8,tiga% dipengaruhi oleh factor lain diluar variabel yang diteliti sang peneliti.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi, loyalitas pelanggan dan kepuasan

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the influence of product, price, location and promotion on customer loyalty through the satisfaction of the intervention variables studied at Carnival Resto and Café Palangkaraya. The population of this study included all visitors to Carnival Resto and Café Palangkaraya. This research sample is 50 customers who have visited and shopped at Carnival Resto and Café Palangkaraya with the frequency of purchase more than 2 times. The sampling technique used is intentional sampling.

The F-test shows that product quality, price, location and promotion have a significant influence on customer loyalty through satisfaction. results of the experiment (partial), the product quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty, the price variable has a significant positive effect on customer loyalty, the price variable has a significant positive effect on customer loyalty. Mindset has a positive and significant effect on customer loyalty, variable promotion has a positive and significant effect on customer retention, and satisfaction has a significant effect on customer retention.

According to the adjusted Rsquare value, it can be seen that the variables of quality, price, location and product promotion have a simultaneous impact on customer loyalty through satisfaction levels up to 0.917 or 91.7%, while the remaining 8.3% is influenced by other factors besides variables studied by the researcher.

Keywords: Product Quality, Price, Location, Promotion, customer loyalty and satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah dan berkat-Mu sehinggalah penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Carnival Resto & Café Palangkaraya) dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi pada program sarjana S1 Jurusan Manajemen di STIE Malangkuçwara.

Sangat disadari dengan adanya kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 2 Februari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Grissella', with a horizontal line drawn underneath it.

Grissella Isabella

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
BUKTI PENELITIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Konseptual.....	48
2.4 Pengembangan hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	50
3.4 Metode Pengumpula Data.....	55
3.5 Metode Analisis	55
3.6 Uji Kualitas Data.....	55

3.7 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8 Alat Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum.....	61
4.2 Statistik Deskriptif	64
4.3 Uji Kualitas Data.....	71
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5 Uji Model.....	77
4.6 Path Analysis	84
4.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	87
4.8 Pembahasan Hipotesis	89
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Kontribusi Penelitian	95
C. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR ISI TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Skor Pertayaan	55
Tabel 4.1 Diskripsi Responden	62
Tabel 4.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	62
Tabel 4.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.5 Diskripsi Variabel Produk (X1)	64
Tabel 4.6 Diskripsi Variabel Harga (X2)	66
Tabel 4.7 Diskripsi Variabel Lokasi (X3)	67
Tabel 4.8 Diskripsi Variabel Promosi (X4)	68
Tabel 4.9 Diskripsi Variabel Kepuasan (Z)	69
Tabel 4.10 Diskripsi Variabel Loyalitas (Y)	70
Tabel 4.11 Uji Validitas	72
Tabel 4.12 Uji Reliabelitas	73
Tabel 4.13 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov test	75
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.15 Uji Heterokedasitas	76
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.16 Uji Signifikan Individu (Parsial) Model 1	78
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Simultan Model 1	80
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Model 1	80
Tabel 4.19 Uji Signifikansi Individu (Parsial) Model 2	81
Tabel 4.20 Uji Signifikansi Simultan Model 2	83
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi Model 2	84
Tabel 4.22 Ringkasan Estimasi Parameter Model	86
Tabel 4.23 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	89

DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 2.1 Marketing Mix	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-plot	74
Gambar 4.2 Uji heterokedasits	76
Gambar 4.3 Analisis Jalur	86

DAFTAR ISI LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Pengisian Kuisisioner	98
Lampiran 2. Hasil Asumsi Model	105
Lampiran 3. Hasil Uji Model	108
Lampiran 4. Lampiran Bukti Surat Riset Penelitian	111
Lampiran 5. Bimbingan Skripsi	112