

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO AYAM DI SURABAYA**

**(Studi Kasus Pada Soto Ayam di Surabaya)**



Oleh :

**HYRONIMUS ALFREDHO PUTRA RADJA BORA**

**NIM : 01214255**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NAROTAMA  
SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora  
NIM : 01214255  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :  
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN dan LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN SOTO AYAM di SURABAYA (Studi Kasus Pada Soto Ayam  
di Surabaya) adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari  
Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia  
menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar  
kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bila  
diperlukan.

Surabaya, 20 Agustus 2019  
Pembuat Pernyataan,



Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora  
NIM : 01214255

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO AYAM DI SURABAYA  
(Studi Kasus Pada Soto Ayam di Surabaya)

DIAJUKAN OLEH:  
Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora  
01214255

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



(Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si)

TANGGAL 20 Agustus 2019

PRO PATRIA

KEPALA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(Agus Sukoco, ST., MM)

TANGGAL 20 Agustus 2019

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora  
NIM : 01214255  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN LAKOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO AYAM di SURABAYA (Studi Kasus Pada Soto Ayam di Surabaya) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Ayam di Surabaya (Studi Kasus Pada Soto Ayam di Surabaya).

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang sudah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Arasy Alimudin, SE., MM., selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Agus Sukoco, ST., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu mendukung, mendoakan dan juga memberikan dorongan serta kasih sayang dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, membantu serta memberikan saran yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Owner yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat usaha soto ayam Surabaya.
10. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang belum tersebut oleh penulis yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta penulis juga berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu selanjutnya.

Surabaya,  
Penulis

Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO AYAM DI SURABAYA (Studi Kasus Soto Ayam di Surabaya)

Oleh:  
Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora

Dosen Pembimbing:  
Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si

Loyalitas pelanggan adalah kunci penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efisiensi dan efektivitas perusahaan karena apabila perusahaan tidak membangun loyalitas pelanggan maka kemungkinan perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih dan tenaga lebih untuk mencari pelanggan baru. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di tempat tersebut. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan analisis regresi linear berganda dengan sampel 160 responden. Selanjutnya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada empat, yaitu kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), lokasi (X3), dan loyalitas pelanggan (Y). Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner pada pelanggan soto ayam di Surabaya. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan lokasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Kemudian variabel kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Berdasarkan hasil penelitian ini, pemilik usaha soto ayam sebaiknya mempertahankan kualitas produk, kualitas layanan dan penempatan lokasinya supaya para pelanggan tetap bertahan dan selalu membeli di tempat tersebut.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, lokasi, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND LOCATION ON  
LOYALTY CUSTOMERS OF SOTO AYAM IN SURABAYA*  
(Case Study at Soto Ayam Surabaya)

By :

Hyronimus Alfredho Putra Radja Bora

Advisor Lecturer:

Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si

Customer loyalty is an important key to maintaining the position of the company in the market and creating efficiency and effectiveness of the company because if the company does not build customer loyalty then the possibility of companies having to spend more and more energy to find new customers. Therefore this study aims to analyze whether product quality, service quality, and location can affect customer loyalty to make repurchases at that place. This research is quantitative research and multiple linear regression analysis with a sample of 160 respondents. Furthermore, there are four variables used in this study, namely product quality (X1), service quality (X2), location (X3), and customer loyalty (Y). Data collection was obtained from the distribution of questionnaires to customers of chicken soup in Surabaya. The results show that product quality variables (X1), service quality (X2), and location (X3) simultaneously have a significant effect on customer loyalty (Y). Then variable product quality (X1), service quality (X2), and location (X3) partially have a significant effect on customer loyalty (Y). Based on the results of this study, business owners of Soto Ayam should maintain product quality, service quality and location placement so that customers remain and always buy at the

Keyword : quality product, quality service, location, loyalty costumers

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.4.3 Manfaat Bagi Penulis dan Universitas.....	3
1.5 Batasan Penelitian .....	3
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Kerangka Teori .....	19
2.2.1 Kualitas Produk .....	19
2.2.2 Kualitas Layanan .....	19
2.2.3 Lokasi .....	20
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	23
2.4 Hipotesis.....	24
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	25



3.3 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengambilan Data .....	25
3.3.1 Jenis Data.....	25
3.3.2 Sumber Data .....	26
3.3.3 Teknik Pengambilan data.....	26
3.3.4 Jenis Skala .....	26
3.4 Variabel dan Definisi Operasional .....	26
3.4.1 Variabel Penelitian.....	26
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.4.3 Desain Instrumen Penelitian .....	28
3.5 Teknik Analisa Data.....	30
3.5.1 Transformasi Data Ordinal ke Interval .....	32
3.5.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	32
3.5.3 Uji Distribusi Normal .....	33
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	35
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Operasional .....	37
4.1.1 Gambaran Umum objek penelitian .....	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Deskripsi Responden .....	39
4.2.2 Deskripsi Variabel .....	40
4.3 Analisa dan Pengujian Hipotesis .....	43
4.3.1 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	43
4.3.2 Uji Distribusi Normal .....	45
4.3.3 Regresi Linier Berganda .....	46
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
Lampiran 1 : Biodata .....	57
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian.....	58
Lampiran 3 : Tabulasi Data .....	58
Lampiran 4 : Data Interval .....	63
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS .....	65

Lampiran 6 : Surat Perizinan Penelitian .....	66
Lampiran 7 : Berita Acara .....	67
Lampiran 8 : Sertifikat Conference .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Matriks Penelitian terdahulu .....	8
Tabel 3.1 : Skala Pengukuran .....	19
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	32
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	32
Tabel 4.3 : Karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan .....	33
Tabel 4.4 : Interval Rata-Rata Skor .....	33
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Item Kualitas Produk .....	34
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Item Kualitas Layanan .....	34
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Item Lokasi .....	35
Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Item Loyalitas Pelanggan.....	35
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.11 : Hasil Uji Distribusi Normal .....	38
Tabel 4.12 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	39
Tabel 4.13 : Hasil Uji F (Simultan) .....	40
Tabel 4.14 : Hasil Uji T (Parsial) .....	40
Tabel 4.15 : Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian.....	16
Gambar 4.1 : Soto Ayam Pak Har .....	37
Gambar 4.2 : Soto Ayam Cak To .....	38
Gambar 4.3 : Soto Ayam Pak Djayus.....	38
Gambar 4.4 : Soto Ayam Ambengan Pak Sadi.....	38
Gambar 4.5 : Soto Ayam Cak Sidik .....	39
Gambar 4.6 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Gambar 4.7 : Hasil Uji Normalitas .....	53

