

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN
“FORTUNELLA *COLLECTION*” GRESIK**



Diajukan oleh:

LINTANG CAHYA RAMADHAN

NIM 2020020002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN
"FORTUNELLA COLLECTION" GRESIK**

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)

Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

LINTANG CAHYA RAMADHAN

NIM 2020020002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lintang Cahya Ramdhan
NIM : 2020020012
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Pakaian "Fortunella Collection" Gresik.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 25 Juni 2024
Yang Menyatakan



(Lintang Cahya Ramadhan)
NIM. 2020020012

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN "FORTUNELLA COLLECTION" GRESIK

Diajukan oleh:

Lintang Cahya Ramadhan

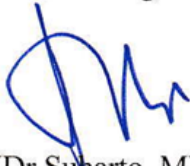
NIM: 2020020012

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada Tanggal

25 Juni 2024

Oleh:

Pembimbing I



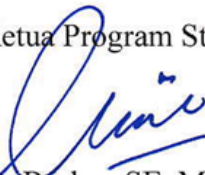
(Dr. Sumarto, MM)
NIDN 8907170023

Pembimbing II



(Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M)
NIDN 0724058702

a/n Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, SE., MM.)
NIDN: 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Pakaian "Fortunella Collection" Gresik
Nama mahasiswa : Lintang Cahya Ramadhan
NIM : 2020020012
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 25 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024 TIM

PENGUJI:

1. Mochamad Syafii, SE., MM.

NIDN. 0729018305

Ketua

1.



2. Umar Burhan, SE., MM.

NIDN. 0718058006

Anggota I

2.



3. Dr. Suharto, MM.

NIDN. 8907170023

Anggota II

3.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan, SE., MM.

NIDN. 0718058006

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LINTANG CAHYA RAMADHAN

NIM : 2020020012

Fakultas : EKONOMI

Program Studi : MANAJEMEN

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty fee right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN "FORTUNELLA COLLECTION" GRESIK

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut Nama Fakultas berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik, 16 Juli 2024

Yang menyatakan



**LINTANG CAHYA RAMADHAN
2020020012**



SURAT KETERANGAN
CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini selasa tanggal 16 juli 2024 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa:

Nama : LINTANG CAHYA RAMADHAN
NIM : 2020020012
Progam Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN "FORTUNELLA COLLECTION" GRESIK
Hasil cek plagiasi : 17%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan Lolos.

Gresik, 16 Juli 2024
Penulis,

Lintang Cahya Ramadhan
NIM. 2020020012

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN “FORTUNELLA COLLECTION” GRESIK

Lintang Cahya Ramadhan

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada toko pakaian Fortunella *Collection* Gresik. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan di Toko Fortunella *Collection* Gresik. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan, lokasi, harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Toko Fortunella *Collection* Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, lokasi, harga terhadap loyalitas pelanggan di Toko Fortunella *Collection* Gresik secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau yang datang ke Toko Fortunella *Collection* Gresik. Sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden dan Teknik yang digunakan adalah Teknik *purposive Non-probability* sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji *validitas* dan uji *reliabilitas*), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Produk, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembeli di Toko Fortunella *Collection* Gresik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Loyalitas Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION ON
CUSTOMER LOYALTY AT THE CLOTHING STORE “FORTUNELLA
COLLECTION” GRESIK***

Lintang Cahya Ramadhan

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality, price and location on customer loyalty at Fortunella Collection Gresik clothing store. And this study also aims to analyze the most dominant factor influencing customer loyalty at Fortunella Collection Gresik. The formulation of the problem raised in this study is whether service quality, location, price partially and simultaneously affect customer loyalty at the Fortunella Collection Gresik store. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location, price on customer loyalty at the Fortunella Collection Gresik store partially and simultaneously. The population used in this study are consumers who have been or who come to the Fortunella Collection Gresik store. The sample in this study were 98 respondents and the technique used was purposive Non-probability sampling technique. The data collection method used is a questionnaire. The analysis method used in this study is instrument test (validity test and reliability test), descriptive percentage analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are Product, Price and Location Variables simultaneously affect Buyer Decisions at Fortunella Collection Gresik Stores.

Keywords: Service Quality, Location, Price And Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO PAKAIAN FORTUNELLA *COLLECTION* GRESIK" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. dr. Rizki Dwi Praweswari, M.kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti Pendidikan di program studi S1 manajemen
2. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk mengikuti menyelesaikan Pendidikan program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Dr. Suharto, M.M. Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Seluruh karyawan Staff TU Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah membantu dan memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
6. Kedua Orang Tua, yang telah memberikan do'a, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliah saya hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Rekan-Rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
8. Pemilik Toko Fortunella *Collection* Gresik, yang telah memeberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 25 Juni 2024
Yang Menyatakan



(Lintang Cahya Ramadhan)

NIM. 2020020012

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat	8
1.5.1 Secara Teoritis/ Akademia	8
1.5.2 Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Manajemen Ritel	16
2.1.3 Pelayanan.....	19
2.1.4 Harga	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	34
2.1.6 Hubungan antar teori	36
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	39
2.3 Kerangka Konseptual	42
2.4 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	46
3.4 Populasi Sampel dan Pengambilan Sampel	47
3.5 Metode Pengumpulan Data	49
3.6 Metode Analisis Data	56
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	56
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	57
BAB IV PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
4.2 Waktu Penelitian	66
4.3 Hasil Penelitian	66
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.3.2 Statistik Deskriptif.....	70
4.3.3 Interval.....	71
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian	72
4.3.5 Uji Validitas	86
4.3.6 Uji Reliabilitas.....	89
4.3.7 Analisis Korelasi	90
4.3.8 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.3.10 Analisis Koefisien Determinasi.....	100
4.3.11 Uji Hipotesis.....	101
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	110
5.3 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

1.1 Result Top Brand Survey	5
2.1 Penelitian Sebelumnya	39
3.1 Indikator Variabel	46
3.2 Data Konsumen di Fortunella Collection	47
3.3 Nilai Skor	51
3.4 Distribusi Frekuensi	54
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	70
4.5 Deskripsi Jawaban Indikator <i>Tangible</i>	72
4.6 Deskripsi Jawaban Indikator <i>Reliability</i>	73
4.7 Deskripsi Jawaban Indikator <i>Assurance</i>	74
4.8 Deskripsi Jawaban Indikator <i>Responsiveness</i>	75
4.9 Deskripsi Jawaban Indikator <i>Empathy</i>	76
4.10 Deskripsi Jawaban Indikator Keterjangkauan Harga	77
4.11 Deskripsi Jawaban Indikator Harga Sebanding dengan kualitas Barang	78
4.12 Deskripsi Jawaban Indikator Harga Sebanding dengan Manfaat Barang	79
4.13 Deskripsi Jawaban Indikator Daya Saing Harga	80
4.14 Deskripsi Jawaban Indikator Akses	81
4.15 Deskripsi Jawaban Indikator Visibilitas	82
4.16 Deskripsi Jawaban Indikator Ekspansi	83
4.17 Deskripsi Jawaban Indikator Tempat Parkir	84
4.18 Deskripsi Jawaban Indikator Loyalitas Pelanggan	85
4.19 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	86
4.20 Uji Validitas Harga (X2)	87
4.21 Uji Validitas Lokasi (X3)	88
4.22 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	88

4.23 Uji Reliabilitas.....	89
4.24 Hasil Analisis Korelasi	90
4.25 Uji Kolmogorov Smirnov.....	92
4.26 Uji Heteroskedastisitas	94
4.27 Uji Multikolinearitas	95
4.28 Nilai Durbin Watson.....	96
4.29 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	97
4.30 Uji Linearitas Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	97
4.31 Uji Linearitas Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	98
4.32 Analisis Regresi Linear Berganda	99
4.33 Nilai Koefisien Determinasi.....	100
4.34 Hasil Uji t	101
4.35 Hasil Uji F	105

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tujuh Komponen P dalam Bauran Pemasaran	15
2.2 Kerangka Konseptual	42
4.1 Struktur Organisasi Fortunella <i>Collection</i>	64
4.2 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.3 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Usia	68
4.4 Grafik Komposisi Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.5 Grafik Normal Probability Plot	93
4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Pelayanan	102
4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Harga	103
4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Lokasi	104
4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisiner Penelitian	114
Lampiran 2 Data Responden	119
Lampiran 3 Tabulasi data	122
Lampiran 4 r Tabel	128
Lampiran 5 Tabel Durbin Watson	130
Lampiran 6 t Tabel	132
Lampiran 7 F Tabel	132
Lampiran 8 Hasil SPSS	133
Lampiran 9 Dokumentasi	142
Lampiran 10 Hasil Cek Turnitin.....	143

