



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN AHASS PRIMADANA  
MOTOR PESANGGARAN – BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :  
Triandhika Saktiyanto  
NIM. 13.1041.1189**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
OKTOBER, 2017**



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN AHASS PRIMADANA  
MOTOR PESANGGARAN – BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :  
Triandhika Saktiyanto  
NIM. 13.1041.1189

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
OKTOBER, 2017

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Triandhika Saktiyanto

NIM : 1310411189

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN AHASS PRIMADANA MOTOR PESANGGARAN – BANYUWANGI**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya , tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Triandhika saktiyanto

NIM. 13.1041.1189

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN AHASS PRIMADANA MOTOR  
PESANGGARAN – BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh :

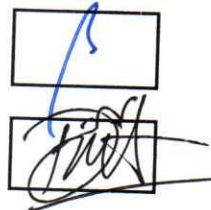
TRIANDHIKA SAKTIYANTO

NIM : 13.1041.1189

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ach. Hasan Hafidzi , SE, MM.



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas Primadana Motor Pesanggaran - Banyuwangi*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : KAMIS

Tanggal : 26 Oktober 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

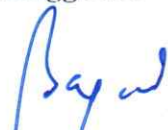
### Tim Penguji,



Seno sumowo, SE, MM

NPK 01 09 288

### Anggota I



Bayu Wijavanti, SE MM.

NPK 10 09 061

### Anggota II



Ach. Hasan H , SE, MM.

NPK 15 09 647

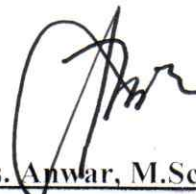
### Mengesahkan:



Dr. Arik Sushiwani, SE, M.Si

NPK 01 09 289

### Ketua Program Studi



Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

## MOTTO

“Tidak ada yang tidak dapat kita capai apabila kita berusaha.  
maka ingatlah kepadaKu, aku akan selalu ingat kepadamu  
Bersyukurlah atas kenikmatanKu kepadamu dan janganlah mengingkariKu.”

(Al-baqarah:152)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu  
berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan  
paraNabi”

( HR. DailanidariAnasr.a )

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.Maka apabila engkau  
telah selesai (dari suatu urusan), tetap lah bekerja keras (untuk urusan yang lain).  
Dan hanya kepada Tuhan mulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

## PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Ibu saya Sri Indah Retnamawati dan Alm. Ayah saya Budi Setiawan yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah selalu bersama beliau.
2. Tunangan saya Wulan Diaz Tri Kurniawati yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah selalu bersama beliau.
3. Kedua dosen pembimbing yaitu Ibu Bayu Wijyantini , SE,MM. Dan Bapak Hasan Hafidzi, SE. MM. Terima kasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
4. Keluarga besar yang selama ini telah banyak memberikan masukan dan dukungan serta doa.
5. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen secara parsial. Penelitian ini dilakukan pada konsumen ahas yang berada di ahas primadana motor Pesanggaran - Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen ahas primadana motor Pesanggaran sebanyak 40 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Persamaan analisis linear beganda di peroleh  $Y = 10,40 + 0,353X_1 + 0,295X_2 + 0,277X_3 + e$  , bahwa variabel harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hasil uji t menunjukkan signifikansi harga (0.009), lokasi (0.038), dan kualitas layanan (0.034) lebih kecil dari 0.05. sehingga secara parsial harga, lokasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Ahas Primadana. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 58.5% loyalitaskonsumen dipengaruhi oleh faktor harga, lokasi, dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya 41.5% dipengaruhi variabel lain diluar model atau persamaan.

**Kata Kunci:** harga, lokasi, kualitas layanan dan loyalitas konsumen.



## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the influence of price, location and quality of service terhadap customer loyalty partially. This research was conducted on ahass consumers who are in ahass primadana motor Pesanggaran - Banyuwangi. Population in this research is all consumer ahass primadana motor Pesanggaran counted 40 respondents. Sampling technique using Accidental sampling. Data collection using questionnaires. The analysis used is multiple linear regression analysis, with SPSS software.*

*The result of linear equation analysis is obtained by  $Y = 10,40 + 0,353X1 + 0,295X2 + 0,277X3 + e$ , that variable of price, location, and service quality have positive effect to consumer loyalty. The result of t test shows price significance (0.009), location (0.038), and service quality (0.034) less than 0.05. so partially price, location and quality of service have a significant effect on consumer loyalty Ahass Primadana. Coefficient of determination test shows that 58.5% of consumer loyalty is influenced by price factor, location, and service quality. While the remaining 41.5% influenced by other variables outside the model or equation.*

**Keywords:** *price, location, service quality and consumer loyalty.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas Primadana Motor Pesanggaran - Banyuwangi*" penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM, selaku pembimbing I dan Bapak Ach.Hasan H, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun kripsi. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu Arik susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan kripsi ini.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua yang selalu mendukung dan mengiringiku dengan doanya.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Oktober 2017

Penulis,

Triandhika saktiyanto

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tujuan Teori.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.3 Harga.....	10
2.3.1 Faktor Tingkat Harga .....	11
2.3.2 Indikator Harga .....	13
2.3.3 Strategi Harga.....	14
2.4 Lokasi.....	14
2.4.1 Interaksi Yang Mempengaruhi Lokasi.....	15
2.4.1 Faktor Penentuan Lokasi.....	15

2.5 Kualitas Layanan.....	16
2.6 Loyalitas Konsumen .....	18
2.7 Penelitian Terdahulu .....	19
2.8 Kerangka Konseptual.....	22
2.9 Hipotesis .....	23
2.9.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	23
2.9.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen .....	23
2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	24

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
3.1.1 Variabel Variabel Bebas .....	25
3.1.2 Variabel Terikat .....	25
3.2 Definisi Operasional variabel.....	26
3.3 Desain penelitian.....	27
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data.....	27
3.5 Populasi dan Sampel .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Analisi deskriptif.....	30
3.7.2 Uji Instrumen .....	30
3.7.2.1 Uji Validitas .....	30
3.7.2.2 Uji Reabilitas.....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	31
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	32
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.7.5 Uji Hipotesis .....	33
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	33
3.7.5.2 Koefisien Determinasi .....	33

<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	35
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	35
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	35
4.1.3 Visi Dan Misi .....	36
4.1.4 Struktur Organisasi.....	36
4.2 Hasil Analisis .....	38
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	38
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	45
4.2.2.1 Uji Validitas .....	45
4.2.2.2 Uji Reabilitas.....	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	47
4.2.3.2 Uji Heterokadasitas .....	47
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas .....	48
4.2.4 Analisis Regresi Linear berganda.....	48
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	50
4.2.5.1 Uji t.....	50
4.2.5.2 Koefisien Destreminasi .....	51
4.3 Pembahasan.....	52
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel 1.1 Kontribusi Penjualan Sepeda Motor .....	3
Tabel 1.2 Data Konsumen.....	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Usia Responden .....	39
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	39
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap indikator H1.....	40
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator H2 .....	40
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator H3 .....	41
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap Indikator L1 .....	41
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator L2.....	42
Tabel 4.9 Frekuensi Responden Terhadap Indikator L3 .....	42
Tabel 4.10 Frekuensi Responden Terhadap Indikator KL1 .....	43
Tabel 4.11 Frekuensi Responden Terhadap Indikator KL2 .....	43
Tabel 4.12 Frekuensi Responden Terhadap Indikator KL3 .....	44
Tabel 4.13 Frekuensi Responden Terhadap Indikator LY1 .....	44
Tabel 4.14 Frekuensi Responden Terhadap Indikator LY2.....	45
Tabel 4.15 Frekuensi Responden Terhadap Indikator LY3 .....	45
Tabel 4.16 Validitas Kuisner .....	46
Tabel 4.17 Reliabilitas Kuisner.....	46
Tabel 4.18 Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor(VIF) .....	48
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49

Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.21 koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 KUESIONER
- Lampiran 2 REKAPITULASI HASIL KUESIONER
- Lampiran 3 HASIL REKAPITULASI KARAKTERISTIK RESPONDEN
- Lampiran 4 UJI INSTRUMEN
- Lampiran 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI HIPOTESIS
- Lampiran 6 DOKUMENTASI