



**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

## 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:

#### Dekan

**Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**

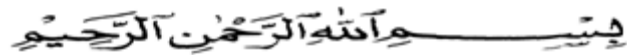
**NPK 01 09 289**

#### Ketua Program Studi

**Drs. Anwar, M.Sc**

**NPK 85 03 125**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran 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 Wijayantini, 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
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
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 Koefesien Determinasi .....	33

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

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 Heterokadastitas .....	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>	<b>55</b>



## 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 Terdapat 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 Terdapat Indikator LY1 .....	44
Tabel 4.14 Frekuensi Responden Terdapat Indikator LY2 .....	45
Tabel 4.15 Frekuensi Responden Terdapat Indikator LY3 .....	45
Tabel 4,16 Validitas Kuisoner .....	46
Tabel 4.17 Reliabilitas Kuisoner .....	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 GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	36
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	47
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas.....	47

## **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

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Grafika.
- Fibrianita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Aqua (Study Pada Konsumen Di Toko Rama Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri)*. Laporan Penelitian Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri (Tidak Dipublikasikan)
- Fandy Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Griffin. 2009. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Metodologi Penelitian Dan Statistik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Kasali, Rhenald. 2010. *MYELIN*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Dua belas, Jilid 1, Alih bahasa : Bob Sabran Jakarta: Eirlangga.
- Kotler, Philip dan Keller K. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas*. Jilid 1. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Lupiyodi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Utami, novita ,d. 2015. *Pengaruh Kualitas produk, Pelayanan harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu Riset Dan Manajemen*. Vol 4 No 5.Surabaya.

Rahayu, Anis Wiji. 2010. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Service Di Auto Malang 2000 Soetoyo*. Skripsi. Malang: Universitas Muhammdiyah Malang.

Sugiono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA