

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbilalamin, Puja dan Puji syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang tak terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Tani Jaya Di Kabupaten Banyuwangi”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
4. Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Pawestri Winahyu S.Psi.,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Dr. Ira Puspitadewi Samsuryaningrum, SE., MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar /Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pemilik Toko Tani Jaya yang telah memberikan izin tempat penelitian serta bantuan dan pengarahannya sehingga tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, untuk seluruh cinta dan kasih sayang, do'a, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga hal ini menjadi awal yang baik untuk kedepannya.
9. Seluruh keluarga dan saudara-saudara, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
10. Pasangan, sahabat, teman yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 29 Juli 2024

Penyusun,

KURNIA FAIZAH

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERNYATAAN	ii
PESETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Fungsi dan Tujuan Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Ruang lingkup pemasaran	12
2.1.3 Strategi Manajemen Pemasaran	13
2.2 Kualitas Layanan	13
2.3 Lingkungan Fisik	15
2.4 Diversifikasi Produk	15
2.5 Persepsi Harga	16
2.6 Loyalitas Pelanggan	17
2.7 Penelitian Terdahulu	18
2.8 Kerangka Konseptual	22
2.9 Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4.4 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Kualitas Layanan (X1).....	31
3.2.2 Lingkungan Fisik (X2)	32
3.2.3 Diversifikasi Produk (X3).....	32
3.2.4 Persepsi Harga (X4).....	33
3.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	33
3.4 Desain Penelitian	34
3.5 Jenis Data	34
3.4.1 Data Primer	35

3.4.2 Data Sekunder.....	35
3.6 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel	35
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
1. Uji Normalitas.....	39
2. Uji Multikolinearitas	39
3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.4 Uji Hipotesis	40
1. Uji t (Uji Parsial).....	40
3.7.5 Koefisien Determinasi R^2	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Tani Jaya	41
4.1.2 Visi dan Misi Toko Tani Jaya.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi Toko Tani Jaya	42
4.2 Gambaran Umum Responden	43
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Responden Melakukan Pembelian.....	43
4.2.3 Umur Responden	44
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3.1 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1).....	44
4.3.2 Distribusi Jawaban Variabel Lingkungan Fisik (X2)	45
4.3.3 Distribusi Jawaban Variabel Diversifikasi Produk (X3).....	46
4.3.4 Distribusi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X4).....	47
4.3.5 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	48
4.4 Hasil Analisis Data	48
4.4.1 Hasil Uji Instrumen Data	49
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	52
4.5.2 Hasil Uji multikolinearitas.....	53
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.7.1 Hasil Uji t (Parsial)	54
4.7.2 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	56
4.8 Pembahasan	56
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
4.8.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Loyalitas Pelanggan	57
4.8.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.8.4 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	59

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran-Lampiran	62



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Toko Sejenis di Kecamatan Glenmore-Banyuwangi.....	1
Tabel 1.2 Hasil Penjualan Toko Tani Jaya Tahun 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Responden Melakukan Pembelanjaan	42
Tabel 4.3 Umur Responden	42
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	42
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Lingkungan Fisik (X2)	43
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Diversifikasi Produk (X3)	44
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X4)	45
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikorelasi	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Hasil Uji P-P Plot	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	65
Lampiran 3. Statistik Responden	67
Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel.....	67
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian	73
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	77
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	78
Lampiran 9. Hasil Uji Determinasi R^2	79
Lampiran 10. R tabel, t tabel dan F tabel.....	79
Lampiran 11. Dokumentasi	85

