

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN PADA BATIK SEKAR ARUM DI KAMPUNG BATIK
LAWEYAN SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ARUM SAWITRI
B100170157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PADA BATIK SEKAR ARUM DI KAMPUNG BATIK LAWEYAN SURAKARTA

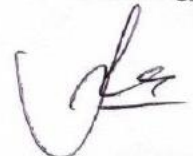
Oleh :

ARUM SAWITRI
B100170157

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 26 Juli 2022

Pembimbing



(Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

NIDN: 0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN PADA BATIK SEKAR ARUM DI KAMPUNG BATIK
LAWEYAN SURAKARTA**

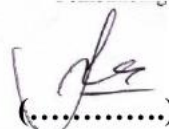
Yang disusun oleh :

ARUM SAWITRI
B100170157

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

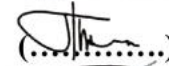
Dewan Penguji :

1. **Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si**



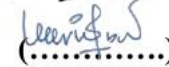
(.....)

2. **Aflit Nuryulia P, S.E., M.M**



(.....)

3. **Dra. Wuryaningsih, M.M**



(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si

NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102
Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARUM SAWITRI**
NIM : **B100170157**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN KONSUMEN PADA BATIK
SEKAR ARUM DI KAMPUNG BATIK
LAWEYAN SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,

(ARUM SAWITRI)

MOTTO

“Kesenangan dalam sebuah pekerjaan membuat kesempurnaan pada hasil yang dicapai.” - Aristoteles.

“Ide selalu merupakan generalisasi, dan generalisasi adalah properti pemikiran. Untuk menggeneralisasi berarti berpikir.” - G.W.F. Hegel

“Bermimpi itu perlu, dengan syarat harus percaya dengan mimpi itu. Tujuannya untuk menghadapi kehidupan nyata dengan waspada, mengamati mimpi itu dengan baik, serta melakukan fantasi kita secara teliti.” - Vladimir Lenin

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur akan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga terselesaikannya skripsi ini, karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas kelimpahan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kemudahan dan kelancaran sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan yang baik bagi penulis dan sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Kedua orang tua penulis yang tercinta, Bapak Sarpono dan Ibu Chusnul Chotimah, yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kakak penulis yang terkasih, Mas Rowan Tironi, Mas Jagad Andoko, Mbak Novianasari Khusnul Khotimah dan Mbak Aztri Ayu Pribadi, terimakasih karena telah memberikan support yang luar biasa.
5. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk setiap hal positif yang penulis lakukan.
6. Bapak Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seseorang disana, terimakasih telah memberikan semangat, motivasi, doa dan sudah selalu menemani penulis mengerjakan skripsi ini dikala pagi, siang, maupun malam.
8. Semua teman-teman penulis yang sudah memberikan semangat, bantuan, tenaga, motivasi, doa dll. Terimakasih karena sudah mau direpotkan.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi dan lokasi terhadap loyalitas konsumen. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi dan lokasi terhadap loyalitas konsumen yang dimoderasi kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli Batik Sekar Arum di Kampung Batik Laweyan Surakarta dan sampel sebanyak 130 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil mediasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi secara positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan nilai t statistik. Hasil mediasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi secara positif dan signifikan antara promosi terhadap loyalitas pelanggan. Hasil mediasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi secara positif dan signifikan antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, Kepuasan dan Loyalitas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product quality, promotion and location on customer loyalty moderated by consumer satisfaction. The population in this study were consumers who had bought Batik Sekar Arum in Kampung Batik Laweyan Surakarta and a sample of 130 respondents with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the product quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction. The results of the promotion variable have a significant effect on consumer satisfaction. The results of the location variable have a positive and significant effect on consumer satisfaction. The results of the product quality variable have a positive and significant effect on customer loyalty. The results of the promotion variable have no positive and significant effect on customer loyalty. The results of the location variable have no positive and significant effect on customer loyalty. The results of the consumer satisfaction variable have a positive and significant effect on customer loyalty. The mediation results show that consumer satisfaction can mediate positively and significantly between product quality and customer loyalty as evidenced by the t-statistical value. The mediation results show that consumer satisfaction can mediate positively and significantly between promotions and customer loyalty. Mediation results show that consumer satisfaction can mediate positively and significantly between locations on customer loyalty.

Keywords: Website Design, Customer Service, Privacy, Customer Satisfaction and Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kedamaian, kesabaran berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PADA BATIK SEKAR ARUM DI KAMPUNG BATIK LAWEYAN SURAKARTA”** dengan lancar.

Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah manghantarkan kita untuk menjadi manusia yang lebih baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, arahan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Rini Kuswati, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan baik dan memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Drs. Sri Padmantlyo, MBA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis.
7. Staff dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti yang besar dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan bagi penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kualitas Produk	8
B. Promosi.....	18
C. Lokasi	20
D. Kepuasan Konsumen.....	21

E. Loyalitas Konsumen	26
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Kerangka Pemikiran	39
H. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Populasi dan Sampel	45
B. Metode Pengambilan Sampel	45
C. Jenis dan Sumber Data	46
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Definisi Operasional Variabel	47
F. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Responden.....	60
B. Analisis Data	63
C. Statistik Deskriptif.....	79
D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	81
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pendidikan	62
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Berapa Kali Membeli	62
Tabel 4.5 Hasil Analisis Convergent Validity	65
Tabel 4.6 Hasil Analisis Average Variance Extruded (AVE)	66
Tabel 4.7 Hasil Analisis Cross Loading.....	67
Tabel 4.8 Hasil Analisis Composite Reliability.....	68
Tabel 4.9 Cronbach's Alpha	69
Tabel 4.10 Hasil Analisis Multikolinieritas (VIF).....	70
Tabel 4.11 Hasil R Square	72
Tabel 4.12 Hasil Analisis Normed Fit Index Model (NFI).....	73
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (Path Coefficients)	75
Tabel 4.14 Hasil Analisis Indirect Effect.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Outer Model	63
Gambar 4.2 Inner Model	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	94
Lampiran 2 Data Kuesioner	97
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data	102