

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO OLI SUMBER
REJEKI SUKOHARJO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ANTON RIWANTO

B 100 040 152

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO OLI SUMBER REJEKI
SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh:

ANTON RIWANTO
B 100 040 152

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2009

Pembimbing

(Ir. Irmawati, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANTON RIWANTO**
NIRM : **04.6.106.02016.50152**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA TOKO OLI SUMBER
REJEKI SUKOHARJO**

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,.....**JULI 2009**.....

Yang membuat pernyataan,

ANTON RIWANTO

MOTTO

*"Allah SWT meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi pengetahuan beberapa derajat"
(Q.S. Al Mujadilah: 11)*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"
(Q.S. Al Insyirah: 6-8)*

*"Barangsiapa berjalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga"
(HR. Muslim)*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:

- *Allah SWT, yang melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya bagi setiap hamba-Nya, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses penulisan sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua amin ya Rabbal alamin.*
- *Rasulullah SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga sahabatnya.*
- *Ibu dan Ayah tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku, semoga butir-butir keringat, untaian doa, dan kesabaran tiada henti akan mendapatkan balasan yang lebih baik di sisi Allah...*
- *Sahabat-sahabatku dan orang-orang yang menyayangi.*
- *Almamaterku*

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara harga, pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo dan mengetahui manakah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pemikiran bagi perusahaan yang menentukan kebijakan pengelolaan manajemen pemasaran terutama yang berhubungan dengan loyalitas konsumen dan masalah faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo, sedangkan sampel penelitian ini adalah 50 konsumen Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo dengan *convenience sampling* sebagai teknik pengambilannya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,582 > 2,013$ ($p = 0,013 < 0,05$); sehingga harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo. Pelayanan (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,999 > 2,013$ ($p = 0,000 < 0,05$); sehingga pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo. Lokasi (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,771 > 2,013$ ($p = 0,008 < 0,05$); sehingga lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo. Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $40,628 > 2,84$ ($p = 0,000 < 0,05$); sehingga harga, pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,726; berarti loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variasi harga, pelayanan dan lokasi sebesar 72,6%; sementara sisanya sebesar 27,4% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,490 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel harga dan lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo.

Kata kunci: harga, pelayanan, lokasi, loyalitas konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam atas nikmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada manusia di muka bumi ini, yang tidak dapat diukur nilainya dengan sesuatu apapun juga. Sehingga penulis memiliki kesempatan, kemauan dan kesanggupan untuk menyusun menulis, dan menyelesaikan skripsi dengan judul " **PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO OLI SUMBER REJEKI SUKOHARJO** ".

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis sadar dalam menyusun dan menulis skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kehilafan, bantuan serta dukungan dari semua pihak baik moril maupun materiil yang sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan bagi penulis sehingga dapat mengerjakan skripsi dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selalu rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Agus Muqorrobin, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Ir. Irmawati, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya memberi petunjuk, pengarahan dan bimbingan yang berguna bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Drs. Ahmad Mardalis, MM., selaku Pembimbing Akademik yang membantu penulis sehingga terciptanya skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan dan membantu kelancaran penulis selama studi.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan do'a, nasehat dan dorongan sehingga penulis terpacu untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluargaku serta saudara-saudaraku terima kasih atas dorongan dan do'anya.
10. Seluruh keluarga besar manajemen '04 kelas D atas kebersamaan kita selama di bangku kuliah.
11. Almamaterku.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna,

maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2009

Penulis

Anton Riwanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pemasaran	7
B. Perilaku Konsumen	20
C. Loyalitas Konsumen	22
D. Mengukur Loyalitas	23
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .	55

	F. Penelitian Terdahulu	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
	A. Kerangka Penelitian	30
	B. Hipotesis	31
	C. Definisi Operasional Variabel	31
	D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	32
	E. Metode Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Gambaran Umum Toko Oli Sumber Rejeki Sukoharjo	40
	B. Karakteristik Responden	44
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	46
	D. Pengujian Asumsi Klasik	50
	E. Analisa Data	53
	F. Pembahasan	57
BAB V	PENUTUP	62
	A. Kesimpulan	62
	B. Keterbatasan Penelitian	63
	C. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Spesifikasi Oli Produk Pertamina	43
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	47
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2).....	47
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)	48
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	48
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Normalitas	50
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	51
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.13.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Sumber Rejeki Sukoharjo	42