

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO
INDOMARET MAYJEN ISHAK DJUARSA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

RAKI SUBAGJA
NIM : 2411907585



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO
INDOMARET MAYJEN ISHAK DJUARSA**

Oleh:

Nama : RAKI SUBAGJA
NIM : 2411907585
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 07 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Sandi Noorzaaman, S.Si, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



GICI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO
INDOMARET MAYJEN ISHAK DJUARSA**

Oleh:

Nama : RAKI SUBAGJA
NIM : 2411907585
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 07 Agustus 2023
Waktu : 14.00 – 16.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Desi Harsanti, S.Sos, MM

(.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor SH, MM

(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: RAKI SUBAGJA
NIM	: 2411907585
Jurusan	: Manajemen
KTP	: 3205301202970001
Alamat	: Kp. Kubang Desa Linggamanik RT/RW 004/004, Kec. Cikelet Kab. Garut

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 07 Agustus 2023

RAKI SUBAGJA

ABSTRAK

RAKI SUBAGJA. NIM 2411907585. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa

Meningkatnya bisnis *retail* di Indonesia membuat perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan inovasi agar dapat tetap bertahan, perusahaan *retail* seperti berlomba-lomba dalam membangun toko baru. hal ini menyebabkan menurunnya tingkat loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa. faktor menurunnya tingkat loyalitas pelanggan tersebut kemungkinan besar disebabkan oleh adanya ketidakpuasan antara kualitas pelayanan, promosi dan lokasi toko.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pengaruh kualitas pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 104 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan Uji F Uji t dan Uji R². Penelitian ini juga dibantu dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heterokedastisitas.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 59,6% faktor-faktor loyalitas pelanggan dapat dijelaskan kualitas pelayanan, promosi dan lokasi sedangkan sisanya 40,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, promosi dan lokasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (51,633) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel promosi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,209)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,973)$ dimana $t_{tabel} (1,983)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa. Adapun variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (1,457)$. Variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa adalah lokasi.

Kata kunci : kualitas pelayanan, promosi, lokasi, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

RAKI SUBAGJA. NIM 2411907585. *The Influence of Service Quality, Promotion and Location on Customer Loyalty of Indomaret Stores Mayjen Ishak Djuarsa*

The increasing retail business in Indonesia makes companies required to continue to improve quality and innovation in order to survive, retail companies such as competing in building new stores. this has led to a decrease in the level of customer loyalty at Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa Store. the factor in decreasing the level of customer loyalty is most likely caused by dissatisfaction between service quality, promotion and store location.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality, promotion, and location on customer loyalty at Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa Store. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample selection was carried out by purposive sampling. The sample amounted to 104 respondents, using multiple linear regression analysis with hypothesis testing using the F-test, t-test and R2 test. This research is also assisted by the classic assumption test which consists of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test.

The regression test results show that 59.6% of customer loyalty factors can be explained by service quality, promotion and location while the remaining 40.4% is explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that simultaneously the variables of service quality, location and location simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty with the results of the analysis, namely the value of F_{count} (51.633) > F_{table} (2.700). The t test results show that the promotion variable shows the results of the t_{count} analysis (2.209) and the location variable shows the results of the t_{count} analysis (2.973) where the t_{table} (1.983) then partially the two variables have a positive and significant effect on customer loyalty Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa Store. The service quality variable does not have a significant effect on customer loyalty at Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa Store with the value of the analysis results of t_{count} (1.457). The dominant variable affecting customer loyalty at the Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa store is location.

Keywords: *service quality, promotion, location, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-NYA sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena meningkatnya *trend* masyarakat berbelanja di *minimarket* sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui ritel seperti apa yang di inginkan oleh masyarakat agar menjadi Pelanggan loyal.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai Pihak, penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI .
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Sandi Noorzaman, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan banyak informasi.
6. Rekan-rekan Mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang selama 4 tahun dalam keadaan penuh suka cita.
7. Ayahanda Mamat serta Ibu Rohayati tercinta yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada Penulis.
8. Adik dan kakak yang selalu memberi semangat kepada penulis
9. Pimpinan dan Staff Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa yang telah bekerja sama guna menyelesaikan penelitian ini

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama penulisan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi.

Depok, 07 Agustus 2023
Penulis,

RAKI SUBAGJA
NIM: 2411907585

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Promosi.....	10
2.1.4 Lokasi.....	14
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Devinisi Operasional Variabel.....	24

3.5.1 Variabel Bebas.....	24
3.5.2 Variabel Terikat.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Skala Dan Angka Penafsiran.....	29
3.6.2 Persamaan Regresi.....	29
3.6.3 Uji Kualitas Data.....	30
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.5 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.2 Karakteristik Responden.....	36
4.1.3 Tanggapan Responden.....	39
1. Kualitas Pelayanan.....	39
2. Promosi.....	41
3. Lokasi.....	43
4. Loyalitas Pelanggan.....	45
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reabilitas.....	48
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Multikolinearitas.....	50
3. Uji Heterokedastisitas.....	51
4.1.6 Uji Hipotesis.....	51
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	52
2. Hasil Uji F.....	53
3. Koefisien Determinasi.....	54
4. Hasil Uji t.....	54
5. Pengaruh Dominan.....	55
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pencapaian Penjualan Tahun 2022 (Dalam Presentase).....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	22
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi.....	41
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi.....	43
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas pelanggan.....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian.....	62
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3	Tabulasi Data.....	69
Lampiran 4	Hasil Output SPSS.....	75
Lampiran 5	Kartu Bimbingan.....	85
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup.....	86
Lampiran 7	Tabel r, F dan t.....	87