



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEBIJAKAN HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA WARUNK UPNORMAL KUDUS**

Oleh

**EDO BIMO ANGGORO**

2014-11-288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2019**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEBIJAKAN HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA WARUNK UPNORMAL KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh

**EDO BIMO ANGGORO**

2014-11-288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2019**

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEBIJAKAN HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA WARUNK UPNORMAL KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 28 Agustus 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I

DINA LUSIANTI, SE. MM. AAK

NIDN. 0630098401

SUTONO, SE. MM.PH.D

NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II



DR. H. MOCHAMAD EDRIS, DRS. MM

NIDN. 0618066201

DIAN WISMAR'E, SE. MM

NIDN. 0612127702

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”

(Hadis Riwayat Tirmidzi)

“Bukanlah ilmu yang seharusnya mendatangimu, tetapi kamulah yang harus mendatangi ilmu itu”

(Imam Malik)

### PERSEMBAHAN

Penelitian ini telah terlaksana atas kehendak Allah Subhanahu Wata'ala, yang peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, yang senantiasa memberikan semangat dan terus mendo'akan,
2. Sahabat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan,
3. Kepala/manajer tempatmu penelitian
4. Orang-orang yang selalu menanyakan “kapan skripsi selesai?”, bukankah sebaik-baiknya skripsi ialah skripsi yang selesai, terlepas dari melampaui batas waktu atau tepat waktu

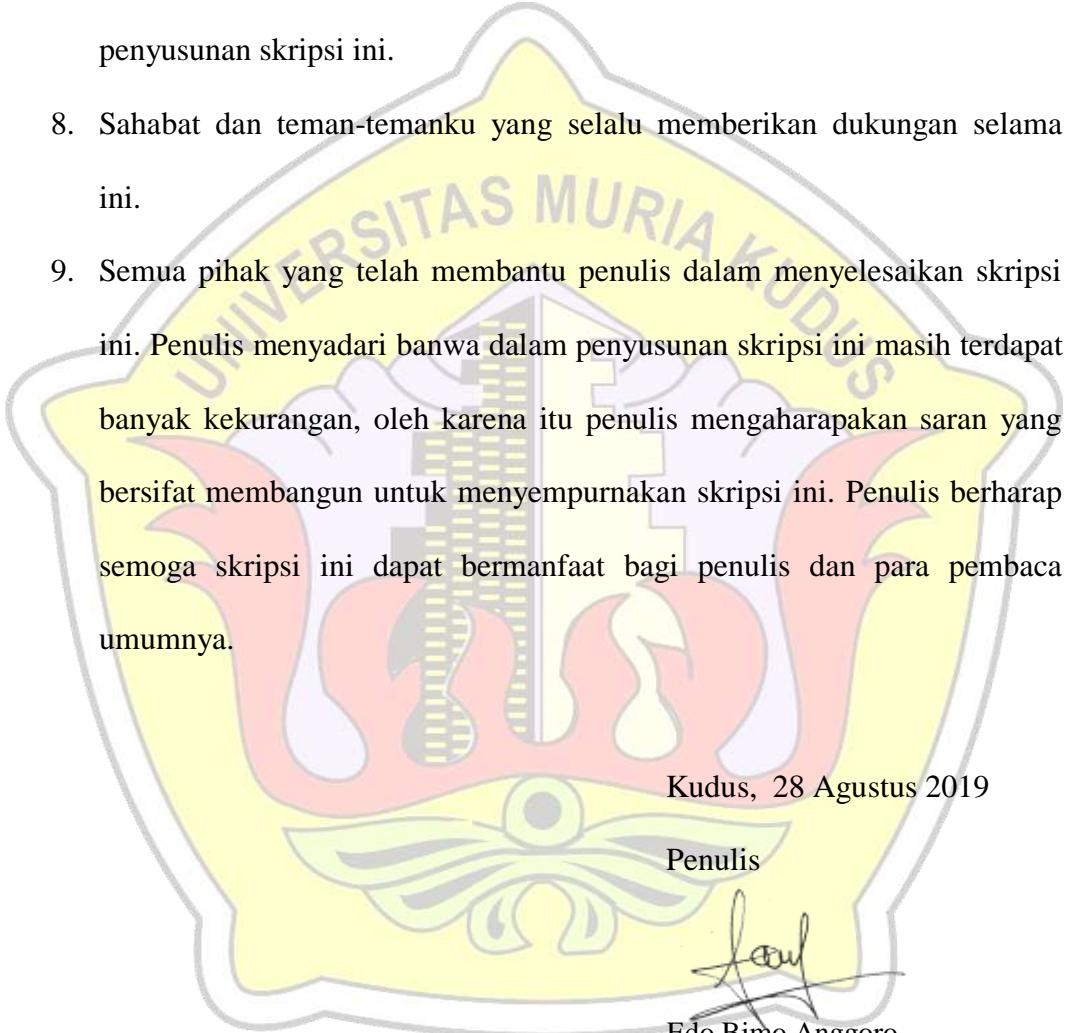
## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kebijakan Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warunk Upnormal Kudus”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. H. Suparnyo, SH. MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin pada penelitian ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dina Lusianti, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang memberikan pengarahannya pada Program Studi Manajemen.
4. Bapak Sutono, SE. MM. Ph.D, selaku dosen pembimbing pertama yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.
5. Ibu Dian Wismar’ein., SE, MM, selaku dosen pembimbing kedua yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.

6. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari banwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengaharapakan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.



Kudus, 28 Agustus 2019

Penulis

  
Edo Bimo Anggoro  
NIM 2014-11-288

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEBIJAKAN HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA WARUNK UPNORMAL KUDUS**

EDO BIMO ANGGORO  
2014-11-288

Pembimbing 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D  
2 : Dian Wismar'ein., SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, kebijakan harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Warunk Upnormal Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah Warunk Upnormal Kudus dengan sampel pada pelanggan Warunk Upnormal Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (berganda). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, kebijakan harga dan lokasi) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kebijakan harga, lokasi loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE POLICY AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY AT UPNORMAL WARUNK KUDUS**

EDO BIMO ANGGORO  
2014-11-288

Advistor 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D  
2 : Dian Wismar'ein., SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANAGEMENT**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, service quality, price and location policies on customer loyalty tin Warunk Upnormal. The object of this research is Warunk Upnormal Kudus and The samples are it's customers. The type of research is descriptive and qualitative. The sample in this study were 120 respondents using purposive sampling technique. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis followed by t test (partial) and F test (multiple). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The test result show that all Independent variables (product quality, service quality, price and location policies) partially have a positive and significant effect on customer loyalty. The multiple tests result indicate that all independent variables together have a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords:* product quality, service quality, price policy, location of customer loyalty.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	iv
<b>RINGKASAN / ABSTRAKSI .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	8
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	15
2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	18

2.4 Kualitas Produk .....	18
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	18
2.4.2 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.4.3 Indikator Kualitas Produk .....	21
2.5 Kualitas Pelayanan .....	22
2.5.1 Pengertian Kualitas pelayanan .....	22
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.6 Kebijakan Harga.....	25
2.6.1 Pengertian Kebijakan Harga.....	25
2.6.2 Indikator Kebijakan Harga .....	26
2.7 Lokasi .....	26
2.7.1 Pengertian Lokasi .....	26
2.7.2 Indikator Lokasi.....	28
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.8.1 Hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	29
2.8.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	30
2.8.3 Hubungan antara Kebijakan Harga dengan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.8.4 Hubungan antara Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
2.10Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37

2.11 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	40
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	40
3.2.1 Variabel Penelitian .....	40
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Data Sekunder .....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi .....	44
3.4.2 Sampel .....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5.1 Metode Kuesioner .....	45
3.5.2 Studi Pustaka .....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Metode Pengolahan Data.....	51
3.7.1 <i>Scoring</i> (pemberian skor) .....	52
3.7.2 <i>Coding</i> (pemberian tanda atau kode).....	52
3.7.3 <i>Editing</i> .....	52
3.7.4 <i>Tabulating</i> .....	52

3.8 Metode Analisis Data .....	53
3.9 Pengujian Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Warunk Upnormal .....	59
4.1.1 Sejarah Warunk Upnormal .....	59
4.1.2 Visi dan Misi Warunk Upnormal .....	59
4.1.3 Pemasaran Warunk Upnormal.....	60
4.2 Penyajian Data.....	61
4.2.1 Karakteristik Identitas Responden.....	61
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	63
4.2.2.1 Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	63
4.2.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	64
4.2.2.3 Variabel Kebijakan Harga ( $X_3$ ).....	65
4.2.2.4 Variabel Lokasi ( $X_4$ ) .....	66
4.2.2.5 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.3 Analisis Data .....	68
4.3.1 Uji t (Parsial) .....	70
4.3.2 Uji F (Berganda).....	74
4.3.3 <i>Adjusted R Square</i> .....	76
4.4 Pembahasan .....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pilihan Menu Khas Upnormal.....	3
Tabel 1.2 Fasilitas dan Pelayanan Warunk Upnormal Kudus.....	4
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Warunk Upnormal Kudus .....	6
Tabel 3.1 Data Skala Likert .....	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kebijakan Harga ( $X_3$ ).....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi ( $X_4$ ) .....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.2 Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	61
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	62
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Tebel 4.6 Frekuensi Variabel Harga .....	64
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Lokasi .....	65
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4.9 Hasil Regresi.....	68
Table 4.10 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.11 Hasil <i>Adjusted R Square</i> .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD RAA Soewondo Pati .....	70

