



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA MAROZ STUDIO MUSIK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

AJI RAHMAWAN

NIM. 2016-11-277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

Mengetahui,
Ketua ProgDi



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Pembimbing I



Drs. H. M. MASRURI, MM
NIDN. 0601085601

Mengetahui,
Dekan



Mengetahui,
Ketua ProgDi



AGUNG SUBONO, SE, M.Si
NIDN. 00520017602

Pembimbing II



Pembimbing I



Drs. H. M. MASRURI, MM
NIDN. 0601085601

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Hj. FITRI NUGRAHENI, SE, MM
NIDN. 0626028001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Maka bertanyalah pada orang yang memiliki pengetahuan,
jika kamu tidak Mengetahui
(QS : An – Nahl : 43)

Ilmu lebih baik daripada harta, karena ilmu akan menjaga kamu dan semakin berkembang jika dimanfaatkan. Sedangkan harta kamulah yang menjaganya dan akan habis bila dinafkahkan
(Ali Bin Abi Thalib RA)



PERSEMBAHAN :

Skripsi ini dikhususkan pada :

1. Orangtuaku tercinta
2. Adikku
3. Teman-teman
4. Almamater UMK.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maroz Studio Musik** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Drs. H. M. Masruri, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
5. Pelanggan Maroz Studio Musik yang telah memberikan waktu dalam pengisian kuesioner skripsi ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.

Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat adanya bagi para pembaca.



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MAROZ STUDIO MUSIK

AJI RAHMAWAN
NIM. 2016-11-277

Pembimbing 1. Drs. H. M. Masruri, MM
2. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM

Jumlah pelanggan jasa studio musik Maroz Kudus mengalami perkembangan fluktuatif cenderung turun pada Januari hingga Mei dari Januari 2014 mencapai 121 – Mei 2015 mencapai 110 dan meningkat hingga Juli 111 pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada Maroz Studio Musik.

Penelitian ini dilakukan pada Maroz Studio Musik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian adalah studi kasus yang didukung oleh survei dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan pemberian daftar pertanyaan (*questionnaire*) kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 111 pelanggan. Sampel dalam penelitian sebanyak 53 responden. Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) yaitu suatu penelitian yang mencoba menjelaskan fenomena yang terjadi di objek penelitian. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi, uji hipotesis, uji berganda (uji F), analisis koefisien determinasi (*adjusted r square*).

Berdasarkan hasil pengujian dugaan penelitian menggunakan analisis regresi, uji hipotesis, dan uji berganda diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini : Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan variabel lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan. Secara berganda ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON CUSTOMER LOYALTY IN MUSIC STUDIO MAROZ

AJI RAHMAWAN
NIM. 2016-11-277

Supervisor 1. Drs. H. M. Masruri, MM
2. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM

The number of subscribers of the Kudus Maroz music studio services experienced fluctuating growth tends to fall in January to May of January 2014 reached 121 - May 2015 reached 110 and increased until July 111 customers. The purpose of this study was to analyze the effect of quality of service, location and facilities on customer loyalty in Maroz Music Studio.

Research was conducted on Maroz Music Studio. The approach used in this research is quantitative descriptive and case study type of research is supported by a survey by mengumpulkan data through interviews and giving a list of questions (questionnaire) to the respondent. The population in this study are as many as 111 customers. The sample of 53 respondents. The nature of this is research peneliutian explanation (explanatory) is a study that tries to explain the phenomena that occur in the object of research. Test instrument using validity and reliability test. Data analysis using regression analysis, hypothesis testing, multiple tests (test F), coefficient of determination (adjusted r-square).

Based on test results alleged studies using regression analysis, hypothesis testing, and multiple test was concluded as follows: There was a significant effect of variables of service quality on customer loyalty. No significant effect on customer loyalty variable location. No significant effect on customer loyalty facility. In the third multiple indepen variable quality of service, location, and amenities positive effect on customer loyalty.

Keywords: Quality of service, location and facilities, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pemasaran Jasa	6
2.2. Kualitas Pelayanan	6
2.3. Lokasi	10
2.4. Fasilitas	17
2.5. Loyalitas Pelanggan	19

2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.7. Kerangka Pemikiran	23
2.8. Hipotesis	26
BAB. III. METODE PENELITIAN	26
3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Variabel Penelitian	26
3.2.1. Identifikasi Variabel	26
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	27
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	30
3.6. Pengolahan Data	31
3.7. Uji Instrumen	31
3.7.1. Uji Validitas	32
3.7.2. Uji Reliabilitas	35
3.8. Analisis Regresi	36
3.8.1. Pengujian Hipotesis	36
3.8.2. Analisis Kuantitatif	26
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat Maroz Studio Musik	40
4.1.2. Visi dan Misi Studio Maroz Kudus	40
4.1.3. Pemasaran Studio Musik Maroz	41

4.1.4. Fasilitas Studio Maroz	44
4.1.5. Tata Tertib Pelanggan Studio Maroz	45
4.2. Identitas Responden	47
4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	47
4.2.2. Responden Menurut Usia	47
4.2.3. Responden Menurut Pekerjaan	48
4.3. Analisis Data	54
4.3.1. Analisis Regresi Berganda	54
4.3.2. Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	55
4.3.3. Hasil Pengujian Berganda (Uji F)	57
4.3.4. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	58
4.4. Pembahasan	59
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.4.2. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.4.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan	60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
3.1.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	33
3.2.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Lokasi	33
3.3.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Fasilitas	34
3.4.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan	34
3.5.	Hasil Analisis Reliabilitas	35
4.1.	Alat Musik yang Disewakan Keluar	46
4.2.	Denda Senar Gitar/Bass Putus	46
4.3.	Denda Kerusakan Drum	46
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.6.	Karakteristik Responden Pekerjaan	48
4.7.	Jawaban Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan....	50
4.8.	Jawaban Responden tentang Variabel Lokasi	51
4.9.	Jawaban Responden tentang Variabel Fasilitas	52
4.10.	Hasil Analisis Regresi Berganda	53
4.11.	Hasil Uji F	54
4.12.		58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	24

