



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA, KUALITAS LAYANAN,
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS HOTEL POROLIMAN KUDUS)**

Disusun Oleh :

Nama : Sigit Setia Wiguna

NIM : 2017-11-302

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

TAHUN 2022

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA, KUALITAS LAYANAN,
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS HOTEL POROLIMAN KUDUS)**

Nama : Sigit Setia Wiguna
NIM : 201711302
Program Studi : Manajemen Pemasaran

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

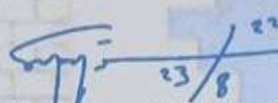
Kudus, 22 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing I

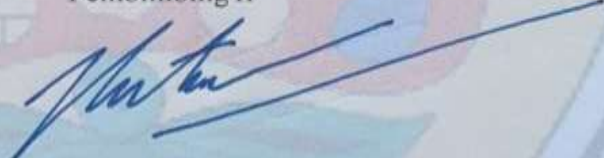

(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN: 0628048702


(Dr. Supriyono, S.E., M.M)
NIDN: 0614037104

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II


(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN: 0616077304


(Hutomo Rusdianto, S.E., M.B.A., A.W.M., Q.W.M., C.B.V)
NIDN: 0619108502

MOTTO

Motto :

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu bahagia”

(Imam Syafi'i)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Poroliman Kudus)”** ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak, yang terhormat kepada :

1. Prof. Dr. Ir.Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr.Kertati Sumekar ,S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Supriyono,. S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan konsultasi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, ilmu, dan saran yang telah diberikan, semoga Tuhan selalu membalas dengan kebaikan dan keberkahan, Aamiin.

5. Hutomo Rusdianto, SE, MBA, AWM, QWM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan konsultasi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, ilmu, dan saran yang telah diberikan, semoga Tuhan selalu membalas dengan kebaikan dan keberkahan, Aamiin.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Keluarga besar saya, khususnya orangtua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moral maupun moril.
8. Sahabat-sahabat terbaikku serta orang terdekatku yang selalu memberikan dukungan, dorongan, bantuan, semangat, dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan tambahan kepada para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Kudus, Desember 2021

Penulis,

Sigit SetiaWiguna

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA, KUALITAS LAYANAN, dan
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS HOTEL POROLIMAN KUDUS)

Pembimbing 1. Dr. Supriyono, S.E., M.M
2. Hutomo Rusdianto, S.E., M.B.A., A.W.M.,
Q.W.M., C.B.V

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, harga, kualitas layanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Hotel Poroliman Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pengunjung Hotel Poroliman Kabupaten Kudus. Sampel pada penelitian ini didapat sebanyak 134 responden Hotel Poroliman di Kabupaten Kudus dengan pengambilan sampel menggunakan metode Slovin. Pengumpulan data diperoleh dari dokumentasi di internet dan penyebaran kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan *software* SPSS23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : citra perusahaan, harga, kualitas layanan, lokasi, dan loyalitas pelanggan

Abstract

This study aims to analyze the effect of corporate image, price, service quality and location on customer loyalty to the customers of Hotel Poroliman, Kudus Regency. This research uses qualitative and quantitative methods. The population in this study were visitors to the Hotel Poroliman, Kudus Regency. The sample in this study obtained as many as 134 respondents Poroliman Hotel in Kudus Regency with sampling using the Slovin method. Data collection was obtained from documentation on the internet and the distribution of questionnaires. The data analysis technique in this study used data analysis using SPSS23 software. The results of this study indicate that the company's image hasn't effect on customer loyalty. Price has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty. Location has a positive and significant influence on customer loyalty.

Keyword : brand image, proce, service quality, place.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| MOTTO | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup..... | 7 |
| 1.3. Rumusan Masalah Penelitian | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2.2 Loyalitas Pelanggan | 12 |
| 2.3 Citra Perusahaan | 14 |
| 2.4 Harga..... | 17 |
| 2.5 Kualitas Layanan | 19 |
| 2.6 Lokasi | 21 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.8 Kerangka Pikir Teoritis..... | 25 |
| 2.9 Hipotesis..... | 27 |
| 2.10 Pengaruh Antar Variabel | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 30 |

| | | |
|-----|--|-----------|
| 3.2 | Variabel Penelitian..... | 30 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 32 |
| 3.4 | Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel | 34 |
| 3.5 | Pengolahan Data | 37 |
| 3.6 | Analisis Data | 38 |
| 3.7 | Uji Hipotesis..... | 42 |
| 3.8 | Uji Simultan (Uji F) | 42 |
| 3.9 | Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)..... | 43 |
| | BAB IV PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 44 |
| 4.2 | Penyajian Data | 44 |
| 4.3 | Uji Instrument | 51 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 54 |
| 4.5 | Analisis Data | 56 |
| 4.6 | Pembahasan..... | 63 |
| | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 66 |
| 5.1 | Kesimpulan | 66 |
| 5.2 | Saran | 67 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| | LAMPIRAN-LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Tahun 2021 (Januari- September)..... | 4 |
| Tabel 1.2 Data Harga Kamar Hotel Poroliman..... | 5 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 45 |
| Tabel 4.2 Umur Responden | 46 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Responden Mengunjungi Hotel Poroliman | 47 |
| Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden | 47 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan (X1) | 48 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X2)..... | 49 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan (X3) | 49 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Lokasi (X4) | 50 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan (Y1) | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas..... | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test | 54 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 55 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas | 56 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi | 57 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik Parameter Regresi Parsial (Uji t)..... | 58 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Parameter Regresi Simultan (Uji Statistik F)..... | 61 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²) Model Summary..... | 62 |

DAFTAR GAMABAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Hotel Poroliman Dikota Kudus)26

