



**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI
PENGARUH LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI PADA RM KAMPOENG SAWAH SEGARAN)**

Skripsi

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

SANTI DEWI

NIM. 2017-11-459

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA RM KAMPOENG SAWAH SEGARAN)**

Nama : Santi Dewi
NIM : 201711459
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 13 September 2024

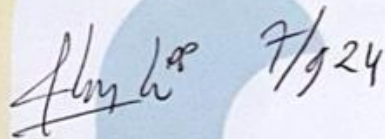
Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)

NIDN. 0022038001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)

NIDN. 0024037701

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA RM KAMPOENG SAWAH SEGARAN)**

Nama : Santi Dewi
NIM : 201711459
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, *13 September 2024*

Mengetahui
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702

Mengetahui

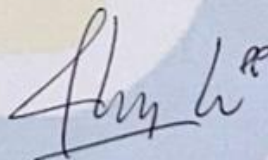
Dekan




(Dr. Kertan Sumekar, S.E., M.M.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)

NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Seperti kerang yang menciptakan mutiara dari butiran pasir, melewati proses panjang dan menyakitkan agar menghasilkan benda yang bernilai. Begitu juga manusia yang harus melewati rintangan dan cobaan agar dapat menjadi lebih kuat”

PERSEMBAHAN:

Skripsi Ini Penulis Dedikasikan Kepada Kedua Orang Tua Tercinta Yang Telah Memberikan Dukungan Yang Begitu Tulus Dan Tidak Pernah Putus. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Selalu Menemani Proses Belajarku. Dan Untuk Almamater Kuning Kebanggaanku.

ABSTRAKSI

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA RM KAMPOENG SAWAH SEGARAN)

SANTI DEWI

NIM 20171149

Dosen Pembimbing : 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E, M.M.

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh lokasi usaha terhadap loyalitas pelanggan pada RM Kampoeng Sawah Segaran. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan RM Kampoeng Sawah Segaran. Sampel yang digunakan berjumlah 136 responden yang telah dipilih dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Hasil penelitian menyatakan lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi usaha dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh lokasi usaha terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: lokasi usaha, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE INFLUENCE OF BUSINESS LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY (STUDY AT RM KAMPOENG SAWAH SEGARAN)

SANTI DEWI

NIM 20171149

Supervisor : 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

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

This research aims to analyze the role of customer satisfaction in mediating the influence of location on customer loyalty at RM Kampoeng Sawah Segaran. The population used in this research was all customers of RM Kampoeng Sawah Segaran. The sample used was 136 respondents who were selected using purposive sampling technique. Data analysis used used Structural Equation Modeling (SEM) analysis using the AMOS program. The research results state that business location has a positive and significant effect on customer satisfaction, business location and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction is able to mediate the effect of business location on customer loyalty.

Keywords: business location, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur Saya haturkan kepada Allah SWT, sebab berkat restu-Nya Saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada RM Kampoeng Sawah Segaran)”**. Penulisan tugas akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Saya sadar jika dalam penyelesaian tugas ini dapat terlaksana dengan baik berkat bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu, ijinakan Saya menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan penuh perhatian membimbing skripsi ini.
5. Bapak/ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Dosen Program Studi Manajemen dan para karyawan bidang administrasi.
6. Kepada Owner RM Kampoeng Sawah Segaran yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Orang tua dan saudara-saudara terkasih yang selalu mendukung, memotivasi dan memberikan do'a kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman serta orang-orang terdekat yang menemani selama proses pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik serta saran yang baik sangat diperlukan. Saya berharap semoga hasil dari tugas ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Kudus, 13 September 2024

Penulis



Santi Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis	8
1.5.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3. Lokasi Usaha	20
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.4. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	30
3.2.1. Variabel Independen.....	30
3.2.2. Variabel Intervening	30
3.2.3. Variabel Dependen	31
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3.1. Lokasi Usaha	31
3.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	32
3.3.3. Loyalitas Pelanggan.....	33
3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.4.1. Jenis Data	33
3.4.2. Sumber Data.....	34
3.5. Populasi dan Sampel.....	35

3.5.1. Populasi Penelitian	35
3.5.2. Sampel penelitian	35
3.6. Pengumpulan Data	36
3.7. Uji Instrumen Penelitian	37
3.8. Pengolahan Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Objek Penelitian	47
4.2. Hasil Penelitian	47
4.3. Uji Instrumen Penelitian	53
4.4. Analisis Data	54
4.4.1. Hasil Analisis Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	54
4.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori	57
4.5. Pembahasan.....	68
4.5.1. Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.5.2. Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.5.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	72
4.5.4. Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung RM Kampoeng Sawah Segaran Tahun 2023... Dari Bulan Januari Hingga Agustus	3 3
Tabel 3.1 Tabel <i>Indeks Goodness-of-fit</i>	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	48
Tabel 4.3 Frekuensi Pembelian Responden	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi Usaha	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	51
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extract</i>	53
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	54
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Assesment of Normality</i>	55
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Oulier</i>	56
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen.....	58
Tabel 4.12 Hasil <i>Loading Factor</i> Variabel Eksogen	59
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Full Model</i>	60
Tabel 4.14 Hasil <i>Loading Factor</i> Variabel Endogen.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen.....	63
Tabel 4.16 Hasil Estimasi <i>Standardized Regression Weight Parameter</i>	64
<i>Direct Effect</i>	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Squarred Multiple Corellation</i>)	65
Tabel 4.18 Hasil Estimasi Pengaruh Langsung	66
Tabel 4.19 Hasil Estimasi Pengaruh Tidak Langsung	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Variabel Eksogen.....	58
Gambar 4.2 Variabel Endogen	60
Gambar 4.3 <i>Full Measurement</i>	62
Gambar 4.4 <i>Full Model</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Data Responden	87
Lampiran 3 Jawaban Responden	91
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden	95
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	100
Lampiran 6 Hasil Ouput Amos Variabel Eksogen	101
Lampiran 6 Hasil Ouput Amos Variabel Endogen.....	102
Lampiran 6 Hasil Ouput Amos <i>Measurement</i>	103
Lampiran 7 Hasil Ouput Amos Full Model	105

