

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN SUASANA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MICHELLE BAKERY,CIBUBUR

Oleh:

Nama : Angelia Melisa

NIM : 23170438

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Juni 2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SUASANA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MICHELLE BAKERY,CIBUBUR

Diajukan Oleh :

Nama : Angelia Melisa

NIM : 23170438

Jakarta, 26 Juni 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir.,M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Angelia Melisa/23170438/ 2020 / Pengaruh Harga, Lokasi dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Michelle Bakery,Cibubur/ Pembimbing : Tumpal IRS, Ir.,M.M

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk yang terlihat dari penggunaan produk secara terus menerus dan pembelian ulang. Di tengah persaingan usaha yang tinggi, perusahaan harus mempertahankan loyalitas pelanggan. Beberapa cara yang dapat digunakan oleh pemilik usaha untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menetapkan harga yang tepat, memilih lokasi usaha yang strategis dan menciptakan suasana toko yang nyaman.

Teori dalam penelitian ini mendefinisikan pengertian loyalitas pelanggan, harga, lokasi dan suasana toko serta apa saja yang mempengaruhinya. Selain itu teori dalam penelitian ini mendeskripsikan bagaimana harga, lokasi dan suasana toko dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Objek dalam penelitian ini adalah toko Michelle Bakery,Cibubur. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan Michelle Bakery,Cibubur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terbukti bahwa harga dan lokasi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada nilai $\alpha = 0,05$ dengan nilai sig. harga 0,551 dan sig. lokasi 0,154. Terdapat cukup bukti bahwa suasana toko memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig. 0,000

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak terbukti bahwa harga dan lokasi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat cukup bukti bahwa suasana toko memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas.

Kata kunci : Harga, Lokasi, Suasana Toko, Loyalitas Pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 2020 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRACT

Angelia Melisa/ 23170438 / 2020 / Effect of Price,Location and Store Atmosphere on Customer Loyalty / Advisor : Tumpal JRS, Ir.,M.M

Customer loyalty is loyalty of customer to a product that can be seen from the continuous use of the product and repeat purchases. In the midst of high business competition, companies should maintain customer loyalty. Some of the ways used by business owners to maintain and increase customer loyalty are by determining the right price, choosing a strategic business location and creating a comfortable shop atmosphere.

The theory in this study defines the notion of loyal customers, prices, store locations and atmosphere and what influences them. In addition, the theory in this study describes how the price, location and atmosphere of the store can affect customer loyalty.

The object of this research is Michelle Bakery, Cibubur. Sampling in this study using non-probability sampling, namely purposive sampling. The number of samples in this study were 100 customers Michelle Bakery, Cibubur. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, classic assumption test, hypothesis testing using multiple linear regression analysis, t- test and F -test.

The results showed that it was not proven that price and location had a positive effect on customer loyalty at a value of $\alpha = 0.05$ with a sig. price 0.551 and sig. location 0.154. There is sufficient evidence that store atmosphere has a positive influence on customer loyalty with a sig value 0,000

The conclusion in this study is not proven that price and location have a positive effect on customer loyalty. Evidence that store atmosphere has a positive influence on loyalty.

Keywords: Price, Location, Store Atmosphere, Customer Loyalty.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas setiap berkat dan penyertaan-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dimampukan untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dikerjakan oleh mahasiswa di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie untuk memperoleh gelar sarjana manajemen. Selama proses penyusunan skripsi penulis memperoleh bantuan dari beberapa pihak berupa pengarahan, bimbingan dan dukungan ketika menghadapi beberapa kendala yang terjadi selama proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Tumpal JRS, Ir.,M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan proses skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik Nadia Gabriel, yang tidak hentinya mendukung dan memberikan semangat yang memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi.
3. Teman-teman penulis yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
4. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan inspirasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan segala kritik dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

saran yang kiranya dapat membangun dari pembaca agar dapat membantu pengembangan dan perbaikan bagi penulis di masa mendatang.

Akhir kata, penulis memohon maaf bila terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini yang mungkin merugikan pihak-pihak tertentu. Penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan informasi atau pengetahuan bagi pembaca. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2020

Angelia Melisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Harga.....	12
3. Lokasi.....	16
4. Suasana Toko.....	18

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24
1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	34
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
5. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
C. Hasil Penelitian.....	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
5. Uji Hipotesis.....	55
D. Pembahasan.....	57
1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Michelle Bakery, Cibubur.....	57
2. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Michelle Bakery, Cibubur.....	57
3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Michelle Bakery, Cibubur.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	65

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Outlet Toko Roti di Cibubur.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Variabel dan Pengukurannya.....	30
Tabel 3.2	Tabel Penilaian Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	Hasil Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Harga.....	47
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Lokasi.....	48
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Suasana Toko.....	48
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.7	Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.8	Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.9	Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.10	Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.11	Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.12	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	55
Tabel 4.13	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	56

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
------------------------------------	----

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	65
Lampiran 2	Data Hasil Kuisisioner.....	69
Lampiran 3	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	79
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas.....	81
Lampiran 6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Lampiran 7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Lampiran 8	Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Lampiran 9	Hasil Uji Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Lampiran 10	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	83
Lampiran 11	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	83

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.