

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI SALON AGATA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Ricky Pratama
NIM 1717041094**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP.198207292010122003

Pembimbing II



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP:198602112019031005

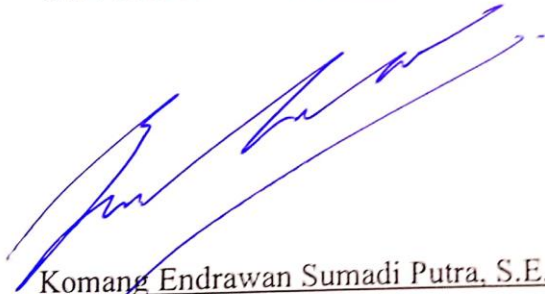
Skripsi oleh Ricky Pratama
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 19-03-2021

Dewan Penguji



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP: 198207292010122003

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP: 198602112019031005

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP: 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada
Hari : Jumat
Tanggal : 19 Maret 2021

Mengetahui

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. M.M
NIP: 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Hervanda, S.E. M.M
NIP: 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., AK., CA., CPA
NIP: 197906162002121003

Surat Keterangan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,



Ricky Pratama
NIM. 1717041094

PRAKATA

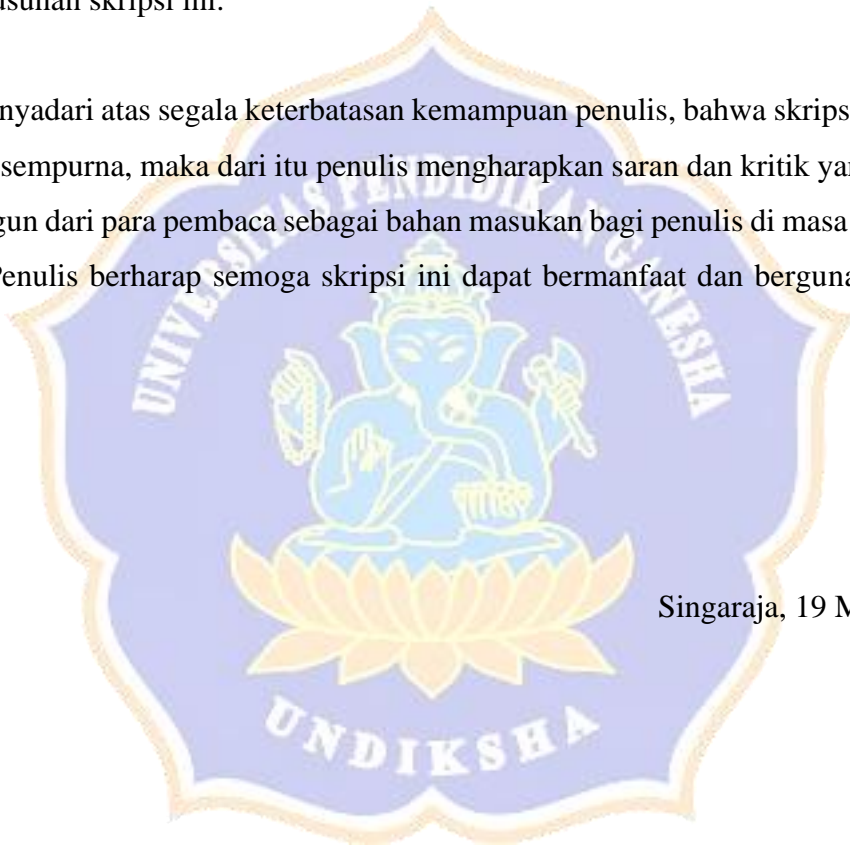
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., AK., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa. S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, memberi saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, motivasi dan saran kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini

10. Pimpinan dan karyawan Salon Agata yang telah memberikan izin untuk penelitian serta banyak membantu di dalam penelitian ini.
11. Kedua orang tua saya (Tan Han Min dan Ketut Sarinadi) yang selalu memberi doa, motivasi, dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 19 Maret 2021

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Deskripsi Teoritis	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Lokasi	11
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	11
2.1.3.2 Dimensi Lokasi	12

2.1.3.3 Indikator Lokasi	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata.	18
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	19
2.3.3 Hubungan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	19
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Rencana Penelitian	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Sampel Penelitian	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Instrumen	26
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	32
3.7 Hipotesis Statistik	33
3.8 Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	36
4.3 Analisis Linier Berganda	39

4.4 Pengujian Hipotesis	41
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	41
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata.....	42
4.4.3 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	42
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	44
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	44
4.5.3 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	46
4.5.4 Keterbatasan Penelitian	47
4.6 Implikasi Penelitian	48
BAB V PENUTUP	50
5.1 Rangkuman	50
5.2 Simpulan	51
5.3 Saran	51
DAFTAR RUJUKAN	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Kunjungan Konsumen Salon Agata dari Bulan Juni sampai dengan Bulan Oktober 2020	2
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	29
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	20
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-Plot</i>	37
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan <i>ScatterPlot</i>	39
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2: Hasil Data Responden Sampel Kecil	60
Lampiran 3: Hasil Data Responden Sampel Besar	63
Lampiran 4: Daftar Nilai R-tabel Signifikansi 5% dan 1 %	72
Lampiran 5: Hasil Output Perhitungan Menggunakan SPSS 23 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2)	77

