

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)

SKRIPSI

ALDIVA KOES HERLYUDYA

21170000222

Puhammad



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)

SKRIPSI

ALDIVA KOES HERLYUDYA

21170000222



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 2 Juli 2021



ALDIVA KOES HERLYUDYA
NPM 21170000222

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 2 Juli 2021

Pembimbing,



Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA,

M.Sc

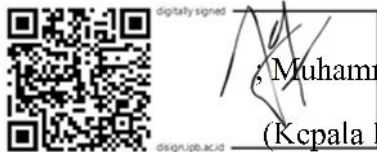

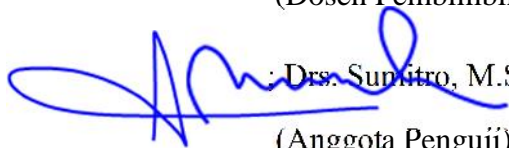

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 22 Juli 2021 dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M
(Dosen Pembimbing)
3.  ; Drs. Sunitro, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  ; Dra. Pristina Hermastuti, S.E, MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebuah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan ter-selesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk sampai ke tahap ini dengan segala pengotbanan waktu dan tenaga saya mengapresiasi kepada diri saya sendiri.
2. Bapak Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak Rumah Makan Pondok Kenari 88 yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh daya yang saya perlukan.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, selalu menenangkan hati dan pikiran saya, untuk saudara kandung saya

adik Haikal yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membuat saya termotivasi dan terus berjuang.

9. Untuk sahabatku Adji, Pratari, Dwi Karyo, Shawitri, Putri Oktaviani, dan Aldi terima kasih atas dukungan dan saran yang kalian berikan, dan kesediaannya untuk berdiskusi dengan saya, selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2017 terima kasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 2 Juli 2021



ALDIVA KOES HERLYUDYA

NPM 21170000222

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldiva Koes Herlyudya

NPM : 21170000222

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty*) atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juli 2021

Jakarta, 2 Juli 2021


ALDIVA KOES HERLYUDYA

NPM 21170000222

Aldiva Koes Herlyudya NPM : 21170000222 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M
<p style="text-align: center;">PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN UMKM DI BIDANG RUMAH MAKAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Kenari 88)</p>	
<p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus pada rumah makan pondok kenari 88. Metode penelitian yang digunakan ialah metode survei. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh masyarakat yang telah melakukan pembelian di Rumah Makan Pondok Kenari 88. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi parsial dan berganda.</p> <p>Hasil uji hipotesis secara parsial variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,376. Variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,393. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi sebesar 0,459.</p> <p>Hasil uji hipotesis secara simultan variabel Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda sebesar 0,527.</p> <p><i>Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.</i></p>	

Aldiva Koes Herlyudya NPM : 21170000222 Study Program S1 Management	Advisor : Dr. Gatot Prabantoro, S.E, M.M
<p style="text-align: center;">PRICE IMPACT, LOCATION DAN QUALITY OF SERVICE UMKM AT THE RESTAURANT AGAINST CONSUMER LOYALTY (Case Studies at the Pondok Kenari 88 Restaurant)</p>	
<p style="text-align: center;">ABSTRACT</p> <p>The study aims to know how Prices, Locations, and Quality Of Services affect the Consumer Loyalty of case studies in the Pondok Kenari 88 Restaurant. The research method used was the survey method. The population in the study was the entire community that had purchased at the Pondok Kenari 88 restaurant. The data analysis used in this study is coefficient analysis determinasi partial and simultan.</p> <p>Hypothetical test results partial Price variables affect Consumer Loyalty with significant impact based on coefficient determinations of 0,376. Location variables affect Consumer Loyalty with significant impact based on coefficient determinations of 0,393. Quality Of Service affect Consumer Loyalty with significant impact based on coefficient determinations of 0,459..</p> <p>Hypothetical test results simultan Price variables, Location, and Quality Of service both significantly affect Consumer Loyalty with considerable impact based on compact coefficient determinations of 0,527.</p> <p><i>Keywords : Price, Location, Quality Of Service, Consumer Loyalty</i></p>	