**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Menyatakan :

Nama : Gusdialdo Sandi

NPM : 0910011211039

Program Study : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Fuja di Kota Padang

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **Lulus** dalam ujian Komprehensif pada hari kamis 02 Oktober 2014.

PEMBIMBING SKRIPSI

 Pembimbing I Pembimbing II

 Surya Dharma,SE,MS.i Yuhelmi,SE.MM

Disetujui Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bung Hatta

Yuhelmi,SE,MM

**KATA PENGANTAR**

****

Alhamdulillah … puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayat-Nya, kekuatan iman dan Islam serta kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : ***“Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Fuja Di Kota Padang*“,** yang bertujuan untuk memenuhi salah satu syrat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas BungHatta Padang.

Penulis menyadari adanya kendala atau rintangan yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini, dengan do’a dan bantuan dari berbagai pihak serta kerja keraslah sehingga skripsi ini dapat terwujud. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan sedalm-dalamnya kepada :

1. **ALLAH SWT** (ini adalah rahmat dan anugerah yang paling berarti dalam hidupku sehingga menjadikanku sebagai manusia yang berakal derngan menjadikan AL-Qur’an sebagai pegangan hidupku).
2. Teristimewa kuhadiahkan buah dari perjuangan dalam mencapai ilmu ini kepada kedua orang tua (**SADAINI** dan **NURHAYATI**) yang selalu memberikan dorongan dan do’a dengan penuh kasih sayang, pengorbanan tulus, semangat, nasehat. Berkat do’a mereka saya bias mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga persembahan ini dapat memberikan bentuk kebahagiaan lain yang indah.
3. Bapak **Surya Dharma, SE,M.Si,**  selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, petunjuk dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu **Yuhelmi, SE, MM**, selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, petunjuk dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu **Yuhelmi, SE., MM**, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
6. Ibu **Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si** selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang**.**
7. Bapak **Surya Dharma, SE., M.Si** selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta Padang.
8. Ibu **Linda Wati, SE., M.Si** selaku wakil ketua jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta Padang.
9. Segenap Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan dan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
10. Segenap staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
11. Segenap teman-teman semua yang seperjuangan selama perkuliahan dengan penulis.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati penulis sadar meskipun skripsi ini dikerjakan maksimal tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan, waktu, biaya dan tenaga yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dan penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Padang, Februari 2015

 **Gusdialdo Sandi**

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Februari 2015

**Penulis**

**Gusdialdo Sandi**

**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI** i

**KATA PENGANTAR** ii

**PERNYATAAN**......................................................................................................v

**DAFTAR ISI** vi

**DAFTAR TABEL**.................................................................................................ix

**DAFTAR GAMBAR**.............................................................................................x

**ABSTRAK**............................................................................................................xi

**ABTRACT**...........................................................................................................xii

**BAB I PENDAHULUAN**

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Perumusan Masalah 9

 1.3 Tujuan Penelitian 10

 1.4 Manfaat Penelitian 10

**BAB II LANDASAN TEORI**

 2.1 Loyalitas Pelanggan 8

 2.1.1 karakteristik loyalitas pelangan 13

 2.1.2 Tahapan loyalitas pelanggan 16

 2.1.3 prasyarat bagi loyalita 17

 2.1.4 Faktor Yang mempengaruhi loyalitas 21

 2.2 Kualitas Produk 36

 2.3 Lokasi 45

 2.4 Kualitas layanan..............................................................................33

**BAB III METODE PENELITIAN**

 3.1 Objek penelitian 46

 3.2 Populasi dan Sampel 46

 3.2.1 Populasi 46

 3.2.2 Sampel 46

 3.2.3 Teknik pengambilan sampel...............................................41

 3.3 Jenis Data dan Sumber Data 47

 3.3.1 Jenis Data 47

 3.3.2 Sumber Data 47

 3.4 teknik pengumpulan data 48

 3.5 Definisi Operasional Variabel 50

 3.5.1 Vriabel independen (X) 50

 3.5.2 Variabel Dependen (Y) 50

 3.6 Metode Analisis Data 51

 3.6.1 Analisa Deskriptif 51

 3.7 Analisa Inferensial 52

 3.7.1 Uji Asumsi Klasik 52

 3.8 Analisis Regresi Linier Berganda 54

 3.9 Uji Statistik 55

 3.6.1 Uji Koefisien Determinasi 55

 3.6.2 Uji F-Statistik 55

 3.6.3 Uji t-Statistik 56

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Profil Responden 58

 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 64

 4.2.1 Uji Validitas 64

 4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan 64

 4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Produk 65

 4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Harga 66

 4.2.1.4 Uji Validitas Variabel Promosi 67

 4.2.1.5 Uji Validitas Variabel Lokasi 68

 4.2.1.6 Uji Validitas Variabel Orang/People 69

 4.2.1.7 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik 70

 4.2.1.8 Uji Validitas Variabel Proses 71

 4.2.1.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas 72

 4.3.2 Uji Reliabilitas 73

 4.3 Analisa Deskriptif 74

 4.3.1 Deskriptif Variabel Citra Perusahaan 74

 4.3.2 Deskriptif Variabel Produk 75

 4.3.3 Deskriptif Variabel Harga 76

 4.3.4 Deskriptif Variabel Promosi 77

 4.3.5 Deskriptif Variabel Lokasi 79

 4.3.6 Deskriptif Variabel Orang/People 80

 4.3.7 Deskriptif Variabel Bukti Fisik 81

 4.3.8 Deskriptif Variabel Proses 82

 4.3.9 Deskriptif Variabel Loyalitas 83

 4.4 Pengujian Inferensial 85

 4.4.1 Uji Normalitas 85

 4.4.2 Uji Multikolinieritas 86

 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas 87

 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda 88

 4.6 Pembahasan Hipotesis 92

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 99

5.2 Implikasi 101

 5.3 Keterbatasan 102

5.4 Saran 102

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Pengujung Rumah Makan Fuja 4

Tabel 1.2 Data Kunjungan Rumah Makan Fuja 5

Tabel 2.1 Empat Keterkaitan Relatif 18

Tabel 2.2 Jenis-jenis Loyalitas 18

Tabel 4.1 Deskriptif Hasil Penyebaran Kosioner 49

Tabel 4.2 Gambar Umum Responden 50

Tabel 4.3 Pengeluaran Responden Tiap Bulan 51

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) 53

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Lokasi (X2) 54

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3) 55

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 56

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 57

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualtas Produk 59

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi 61

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan 63

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan 65

Tabel 4.13 Uji Normalitas 67

Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas 68

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 70

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 39

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN FUJA**

**DI KOTA PADANG**

***Oleh:***

**Gusdialdo Sandi**

**0910011211039**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan fuja di kota padang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang telah melakukan kunjungan atau pernah makan dirumah makan fuja minimal 3 kali dalam 2 bulan dan berumur 17 tahun keatas. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling sedangkan jumlah sampel yang digunakan untuk analisis adalah 80 sampel, teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan rumah makan fuja di kota padang. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis untuk mengelola rumah makan fuja di kota padang terus berupaya meningkatkan kualitas produk lokasi, kualitas layanan untuk meningkatkan jumlah loyalitas pelanggan dimasa yang akan datang.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Lokasi, Kualitas Layanan, Loyalitas**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN FUJA**

**DI KOTA PADANG**

***By:***

**Gusdialdo Sandi**

**0910011211039**

**ABSTRACT**

*The aim of this research was to know the influence of location product quality and service toward customers’ loyality of fuja restaurant in padang city. Population of this research was all customers who have been visited or have ever taken lunch in fuja restaurant minimal three times during two months and they have age 17 years old. Technique of collecting sample was purposive sampling, while total sample used to analysis about 80 persons, the analysis tehnique of data used hypothesis test by using multiple linear regression. The result of this research showed that the product quality, location and service have significant influence toward customers’ loyality of fuja restaurant in padang city. This research provides a practice recommendation for managing the restaurant of fuja in padang city by continuing their effort to enhance the product quality, location and service in order to increase their customer loyality for the future.*

***Key words: Product Quality, Location, Service and Loyality***