

**PERANAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTO  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA RESTO TAMAN BALE BANYU**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara

Disusun oleh:

**AKHMAD IMRON**  
NIM. 131110000906

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA**

**2017**

## **PERSETUJUAN**

### **PERANAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTO, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTO TAMAN BALE BANYU**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan  
dihadapan tim penguji skripsi program (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Akhmad Imron  
Nim : 131110000906  
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing

  
H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.

**PENGESAHAN**  
**PERANAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTO, DAN**  
**HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTO**  
**TAMAN BALE BANYU**

Nama Penyusun : Akhmad Imron  
Nim : 131110000906  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari

Penguji I



(Anna Widiastuti, S.E., M.Si.)

Penguji II



(Murharsito, S.E., M.Sc.)

Mengesahkan

Ketua

Program Studi Manajemen



A. Khoirul Anam, S.E., M.Si  
NIY. 1 800421 06 041

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali orang yang beriman yaitu orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan kembali pada-Nya”

( QS. Al-Baqarah : 6-8 )

### PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Istri dan anakku tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, cinta dan kasih sayang selama ini.
2. Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: **“PERANAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTO, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTO TAMAN BALE BANYU”**.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:

Bpk. H. Samsul Arifin S.E., M.M.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



Jepara, 22 Maret 2017

Akhmad Imron

131110000906

## ABSTRAKSI

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di era kompetisi bisnis yang sangat ketat ini. Pentingnya loyalitas pelanggan bagi perusahaan sudah tidak diragukan lagi, banyak perusahaan sangat berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Perusahaan yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas konsumen akan memperoleh kesuksesan jangka panjang. Hal tersebut harus menjadi perhatian bagi Resto Taman Bale Banyu untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumennya ditengah persaingan bisnis resto yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan, suasana resto dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Resto Taman Bale Banyu.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Resto Taman Bale Banyu. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan responden sebanyak 92 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program SPSS *for windows* 16.0.

Hasil penelitian berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan, suasana restoran dan harga sebesar 74,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Secara parsial berdasarkan uji t variabel kualitas layanan dan suasana resto berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sedangkan variabel harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, suasana resto dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, suasana resto dan harga maka loyalitas konsumen akan semakin meningkat.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Suasana Resto, Harga, Loyalitas Konsumen

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan Kualitas Layanan, Suasana Resto dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Resto Taman Bale Banyu “** yang disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini. Penyusunan skripsi ini telah banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
2. Much. Imron, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
3. A. Khoirul Anam, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
4. H. Samsul Arifin, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai

5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan
6. Kedua Orang tua, istri dan anak tercinta yang tiada henti-hentinya selalu mendoakan, mendukung dan memberikan kasih sayang selama ini
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan motivasi, serta dukungannya dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk mengisi kuesioner penelitian
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bantuan baik moril maupun materil

Akhirnya dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jepara, 22 Maret 2017

  
Penulis



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	2
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAKSI.....	5
KATA PENGANTAR .....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR LAMPIRAN .....	14
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Kualitas Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Suasana Resto.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Perumusan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Metode Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. <i>Editing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. <i>Coding</i> (pengkodean).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3. Pemberian skor atau nilai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4. Tabulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1. Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3. Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Deskripsi Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. Deskripsi Pembelian Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Deskripsi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Deskripsi Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. Deskripsi Suasana Resto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3. Deskripsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.4. Deskripsi Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4. Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5. Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, Tahun 2012-2015 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Deskripsi Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Deskripsi Pembelian Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Jawaban Responden tentang Kecepatan dalam Melayani.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Jawaban responden kesediaan memenuhi kebutuhan konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Jawaban responden tentang penyerahan barang dengan baik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Jawaban responden tentang membangun kesan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Jawaban responden tentang menarik para konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Jawaban responden tentang kesesuaian harga dengan kualitas produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Jawaban responden tentang kesesuaian harga dengan manfaat produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Jawaban responden tentang melakukan pembelian ulang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Jawaban responden tentang merekomendasikan kepada orang lain.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Jawaban responden tentang memilih perusahaan tersebut dibanding perusahaan lain.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Uji Validitas Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Uji Validitas Suasana Resto.....	70
Tabel 4.16 Uji Validitas Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.17 Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.18 Uji Reabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.21 Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.22 Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.23 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.24 Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Uji t Pengujian Dua Arah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.2 Uji F Pengujian Dua Arah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Grafik P-Plot .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Scatterplot.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Uji t Kualitas Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Uji t Suasana Resto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Uji t Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2: Data Mentah Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3: Tabel Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4: Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5: Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6: Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8: Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9: Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10: Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11: Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12: Tabel t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13: Tabel F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14: Tabel r.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>