

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA WARNET EMOTICON YOGYAKARTA**

*THE IMPACT OF PERCEPTION SERVICE QUALITY,
LOCATION, AND PERCEPTION PRICE ON CUSTOMER
LOYALTY AT YOGYAKARTA EMOTICON WARNET*



**Disusun oleh :
KURNIAWAN ALAFGANI
NIM. 20170410345**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Kurniawan Alafgani

NIM : 20170410345

Judul : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARNET
EMOTICON YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan karya ilmiah ini berdasarkan dari hasil penelitian, pemaparan dan pemikiran penulis secara langsung. Baik untuk penulisan naskah dan penyusunan instrument, apabila terdapat karya orang lain saya mencantumkan sumber dengan jelas.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 6 Desember 2021

Penulis



Kurniawan Alafgani

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan kelancaran.

Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Seluruh keluarga besar Bapak M. Halim Darmawan dan Ibu Nurhayati sebagai orang tua, kaka saya M. Fuad Haidar atas do'a dan dorongan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
2. Saudara Maulana Widi yang senang tiasa membantu serta memberikan semangat dalam proses penulisan.
3. Seluruh teman-teman *Izone*. Cofita Maudi, Ade Majang Yugita, Faiz Angga, Maulana Ryan Zakli, Novian Haris Zulkarnain. Terimakasih telah memberikan bantuan, dukungan semangat sehingga dapat membantu proses penyelesaian tugas akhir skripsi yang penulis buat.
4. Teman-teman Manajemen 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang seluruhnya tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
5. Seluruh teman program studi manajemen Angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya dalam proses pencarian ilmu serta pengalaman yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Susanto., MS. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi pertama yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. Yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan yang setimpal atas segala amal baik yang telah dikerjakan. Amin.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini jauh dari kesempurna dan tidak luput dari segala kekurangan dan keterbatasan yang ada, untuk itu saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bias bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Yogyakarta,
November 2021

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Kurniawan Alafgani', written in a cursive style.

Kurniawan Alafgani

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran Jasa	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa	11
3. Lokasi	15
4. Persepsi Harga	16
5. Loyalitas Pelanggan.....	18
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
C. Pengembangan Hipotesis	30
D. Model Penelitian	33

BAB III	METODE PENELITIAN	35
A.	Pendekatan Penelitian	35
B.	Objek dan Subjek	35
1.	Subjek Penelitian	35
2.	Objek penelitian	36
C.	Data dan Teknik Pengambilan Data	36
D.	Populasi dan Sampel	37
1.	Populasi	37
2.	Sampel	37
3.	Teknik <i>Sampling</i>	38
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran	38
1.	Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	39
2.	Variabel Terikat (<i>dependen</i>)	42
F.	Pengujian Instrumen Penelitian	44
1.	Uji Validitas	44
2.	Uji Reliabilitas	44
G.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	45
1.	Analisis regresi linier berganda	45
2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	46
3.	Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	49
1.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	49
2.	Subjek Penelitian	50
B.	Uji Kualitas Instrumen	54
1.	Uji Validitas	54
2.	Uji Reliabilitas	55
C.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	56
D.	Pembahasan	61
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61

2. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	65
A. Simpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSATAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Daftar Nama Warnet Sekitar Kampus UMY	3
Tabel 1. 2	Data Jumlah Pengguna Jasa Warnet Emoticon Periode Januari 2017 – Juni 2020	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1	Skala Likert	37
Tabel 3. 2	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3. 3	Indikator Variabel Lokasi.....	41
Tabel 3. 4	Indikator Variabel Harga.....	42
Tabel 3. 5	Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4. 1	Karakteristik Penyebaran Kuesioner	50
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 4	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 8	Hasil Uji Regresi	57
Tabel 4. 9	Hasil Uji F	58
Tabel 4. 10	Hasil Uji t.....	59
Tabel 4. 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
Tabel 4. 12	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengunjung Warnet Emoticon	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	73
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 4 Hasil Analisisregresi Linear Berganda	84