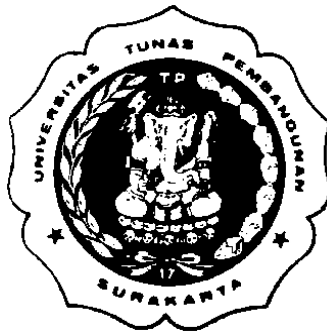


**PENGARUH LOKASI USAHA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HOTEL TIFA  
DI GIRIPURWO KABUPATEN WONOGIRI**

**SKRIPSI**



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tunas Pembangunan  
S u r a k a r t a

**Oleh :**

**RIZKI FEBRYANTO**

**NIM : C. 0118.064**

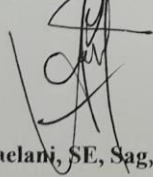
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN  
S U R A K A R T A**

**2020**

Surakarta, .....2019

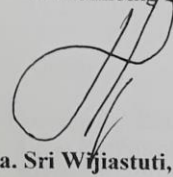
Disetujui dan diterima baik  
Untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Abdullah Zaclani, SE, Sag, M.M, M.Si)

Pembimbing I



(Dra. Sri Wjiastuti, M.M )

**PENGARUH LOKASI USAHA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HOTEL TIFA  
DI GIRIPURWO KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh :

**RIZKI FEBRYANTO**  
NIM : C. 0118.064

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tunas Pembangunan  
Surakarta

Surakarta, .....2020

Penguji

1.Dra. Mrihrahayu Rumaningsih, M.M.. (Ketua)

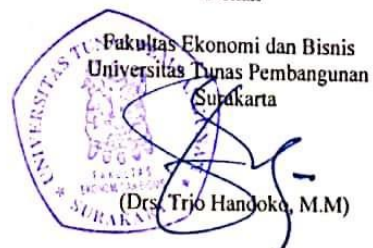
2.Drs. Darsono, M.Si (Sekretaris)

3.Dra. Sri Wijastuti, M.M. (Anggota)

Tanda Tangan



Dekan



Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tunas Pembangunan  
Surakarta  
(Drs. Trijo Handoko, M.M)

*MOTTO :*

- RA PD RA URIP ( JIKA KITA TIDAK MEMILIKI KEPERCAYAAN KEPADA DIRI KITA SENDIRI, KITA TIDAK AKAN MAMPU BERTAHAN UNTUK MENJALANI KEHIDUPAN INI )
- INTEGRITY MAKE YOU DIFFERENT BETWEEN THE OTHERS
- MAKA NIKMAT TUHANMU YANG MANAKAH YANG KAMU DUSTAKAN? ( AR-RAHMAN )

*PERSEMBAHAN :*

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM DENGAN MENYEBUT NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG, SEMOGA KEBAHAGIAN SELALU MENYERTAI KITA SEMUA.

PERTAMA-TAMA IJINKANLAH SAYA UNTUK MEMBERIKAN SEBUAH PERSEMBAHAN MAHA KARYA DALAM HIDUP SAYA, AGAR PENCAPAIAN SAYA INI MENJADI LEBIH BERARTI.

MAHA KARYA INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :

- TUHAN PENGUASA SELURUH ALAM, DZAT YANG MAHA PEMBOLAK-BALIKAN HATI, ALLAH SUBHANAHU WA TA'ALA.
- UNTUK KEDUA ORANG TUA SAYA YANG TAK PERNAH BERHENTI MEMBIMBING DAN SELALU MENDOAKAN SAYA.
- KAKAK SAYA YANG SELALU MENJADI PENDORONG SEMANGAT SAYA DAN Pandangan saya untuk selalu maju ke depan.
- TEMAN TEMAN SEPERJUANGAN YANG MEMBERIKAN DORONGAN SEMANGAT UNTUK MAJU DAN MENJADI SESEORANG DI BALIK LAYAR DALAM KE BERHASILAN SAYA KULIAH HINGGA MAMPU MEMBUAHKAN MAHA KARYA TERBESAR DALAM HIDUP SAYA. UNTUK KARTIKA, ALMA, CILA, IVANA, NIA, DAN SELURUH TEMAN TEMAN SERBA DELAPAN PULUH PERSEN.
- DAN TERAKHIR UNTUK ORANG YANG PERNAH SINGGAH WALAU HANYA SEMENTARA, DAN UNTUK ORANG YANG AKAN MENETAP DI MASA SELANJUTNYA.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Lokasi Usaha dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Hotel Tifa di Giripurwo Kabupaten Wonogiri"** ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu kita panjatkan kepada Rosul kita Nabi Muhammad SAW, semoga syafaatnya selalu melimpah kepada kita semua.

Skripsi yang telah penulis selesaikan ini salah satu tujuannya adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
1. Drs. Trio Handoko, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dra. Sri Wijastuti, M.M, selaku pembimbing utama atas perhatian dan kesabarannya memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.
3. Abdullah Zailani, SE, SAg, M.Pd, M.SI, selaku pembimbing pendamping yang dengan penuh rasa kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Pimpinan, staf dan seluruh Karyawan Hotel Tifa yang telah memberikan ijin dan data guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Masyarakat khususnya pelanggan Hotel Tifa yang terpilih jadi responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data penelitian ini.
6. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, sehingga dapat menunjang dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan, semuanya ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis semata. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

**Surakarta,..... 2020**

**penulis,**

## ABSTRAK

**Rizki Febryanto.** NIM: C 0118 064. Judul: **“Pengaruh Lokasi Usaha dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Hotel Tifa di Giripurwo Kabupaten Wonogiri”** Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Januari 2020.

Dalam suatu perusahaan jasa, pelayanan yang baik dimulai dari karyawan (*internal quality*), apabila perusahaan dapat mengelola kualitas internal dengan baik, maka karyawan merasa puas dan mereka akan memberikan pelayanan atau penanganan yang terbaik kepada pelanggan, karena organisasi berhasil menjadikan karyawan yang loyal terhadap pekerjaan. Dalam mengelola kualitas internal karyawan *frontliner* adalah sumber dari perbedaan dan keunggulan bersaing, Oleh karena itu kualitas pelayanan juga ditekankan pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner*, karena karyawan *frontliner* adalah karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Tifa di Giripurwo Kabupaten Wonogiri. Lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Tifa di Giripurwo Kabupaten Wonogiri. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Tifa di Giripurwo Kabupaten Wonogiri. Artinya kualitas layanan dan lokasi usaha dapat langsung meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel Tifa.

Bagi manajemen perusahaan Hotel Tifa disarankan mempertahankan kepuasan pelanggan karena terbukti bahwa hasil penelitian ini kepuasan pelanggan memediasi meskipun tidak secara penuh hubungan kualitas layanan dan lokasi usaha dengan Loyalitas Pelanggan, dengan cara menjaga kepuasan pelanggan agar tetap loyal b. Penulis menduga masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti, persepsi harga, kemasan menu-menu hotel yang menarik, dan kualitas produk/jasa hotel.

***ABSTRACT***

**Rizki Febryanto.** NIM: C 0118 064. Title: "**The Influence of Business Location and Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction as Mediation Variables at the Tifa Hotel in Giripurwo, Wonogiri Regency**" Thesis. Surakarta: Faculty of Economics and Business, Tunas Pembangunan University (UTP). January 2020.

In a service company, good service starts with employees (internal quality), if the company can manage internal quality well, employees are satisfied and they will provide the best service or handling to customers, because the organization has succeeded in making employees loyal to work. . In managing the internal quality of frontliner employees is a source of difference and competitive advantage. Therefore, the quality of service is also emphasized on the services provided by frontliners, because frontliners are employees who interact directly with customers.

Service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction and loyalty at Hotel Tifa in Giripurwo, Wonogiri Regency. Business location has a positive and significant effect on customer satisfaction and loyalty at Hotel Tifa in Giripurwo, Wonogiri Regency. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Hotel Tifa in Giripurwo, Wonogiri Regency. This means that the quality of service and business location can directly increase customer loyalty at Hotel Tifa.

For the management of the Hotel Tifa company it is recommended to maintain customer satisfaction because it is evident that the results of this study mediate customer satisfaction even though not fully the relationship between service quality and business location with customer loyalty, by maintaining customer satisfaction in order to remain loyal b. The author suspects that there are other factors that can affect customer loyalty, such as price perception, attractive hotel menu packaging, and hotel product / service quality.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	5
1. Pemasaran Jasa.....	5
2. Loyalitas Pelanggan .....	8
3. Kepuasan Konsumen/ Pelanggan.....	13
4. Kualitas Pelayanan .....	17
5. Lokasi Usaha.....	22
6. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	23
B. Kerangka Pemikiran .....	26
C. Hipotesis .....	27

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Ruang Lingkup Penelitian .....	28
	B. Jenis Penelitian .....	28
	C. Populasi dan Sampel .....	28
	D. Sumber Data .....	29
	E. Metode Pengumpulan Data .....	30
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
	G. Uji Instrumen Penelitian.....	31
	H. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV	HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian .....	38
	B. Deskripsi Responden .....	48
	C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	50
	D. Hasil Analisis Jalur (Path Analisis).....	53
	E. Pembahasan .....	57
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran .....	59
	DAFTAR PUSTAKA .....	61
	LAMPIRAN .....	63

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III.1 Pengambilan Keputusan ada tidaknya Autokorelasi .....	35
Tabel IV.1 Perkembangan Jumlah Tamu Hotel Tifa Wonogiri .....	48
Tabel IV.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel IV.3 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur .....	59
Tabel IV.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan .....	50
Tabel IV.5 Distribusi Responden Lama Mengenal Hotel Tifa .....	50
Tabel IV.6 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	51
Tabel IV.7 Hasil Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	51
Tabel IV.8 Hasil Validitas Variabel Lokasi Usaha.....	51
Tabel IV.9 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel IV.10. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	52
Tabel IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Tabel IV.11 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Pertama A.....	53
Tabel IV.12 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Pertama B.....	53
Tabel IV.13 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Kedua A .....	54
Tabel IV.14 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Kedua B .....	55
Tabel IV.15 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Ketiga.....	55
Tabel IV.16 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
abel IV. 17 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 2. Struktur Organisasi Hotel Tifa Wonogiri .....	41
Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot.....	67
Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas .....	79

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Tifa di Giripurwo Kec Wonogiri Kabupaten Wonogiri
- Lampiran 3. Hasil uji Uji Validitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 4. Hasil uji Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5. Hasil uji Uji Validitas Lokasi Usaha
- Lampiran 6. Hasil uji Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Lokasi Usah
- Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan POelanggan
- Lampiran 11. Data Persiapan Uji Statistik
- Lampiran 12A Hasil Uji Hipotesis Pertama
- Lampiran 12B Hasil Uji Hipotesis Pertama
- Lampiran 13BA Hasil Uji Hipotesis Kedua
- Lampiran 13BA Hasil Uji Hipotesis Kedua
- Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis Ketiga
- Lampiran 15A Hasil Uji Hipotesis Keempat
- Lampiran 15B Hasil Uji Hipotesis Keempat