

**ANALISIS FAKTOR PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN RUMAH  
MAKAN SS DI WILAYAH YOGYAKARTA.**

**SKRIPSI**

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Islam Indonesia**



Disusun oleh :

**Nama** : Muhammad Sofyan  
**NIM** : 12311438  
**Jurusan** : Manajemen  
**Bidang Konsentrasi** : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**T.A 2016/2017**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 11 januari 2017

Penulis,



Munammad Sofyan

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN SS DI  
WILAYAH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **MUHAMMAD SOFYAN**

Nomor Mahasiswa : **12311438**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 21 Februari 2017

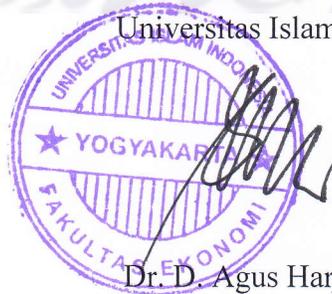
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Penguji : Murwanto Sigit, Drs., MBA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

### **ANALISIS FAKTOR PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN SS DI WILAYAH YOGYAKARTA**

**Hasil Penelitian**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Muhammad Sofyan**

**No.Mahasiswa : 12311438**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 10 januari 2017

Dosen Pembimbing,



(Drs. Anas Hidayat, MBA)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

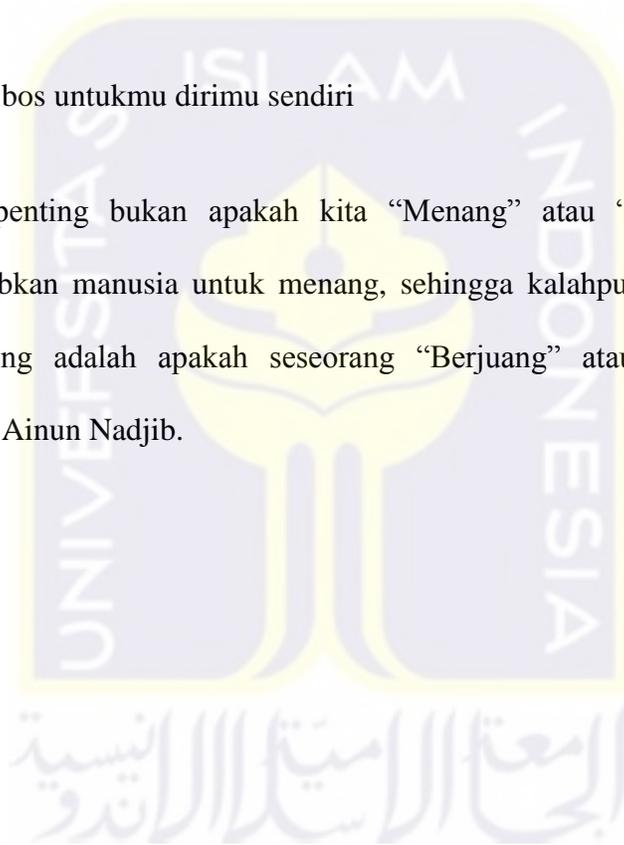
*Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Mohammad Hamzah dan Nuryaminah , Yang sudah selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, mendukung saya dalam melewati proses yang panjang ini, membimbing dan mendidik saya hingga saat ini. Terutama untuk ibu saya yang terus memotivasi saya dan memberikan kasih sayang yang sangat besar serta sangat sabar dalam mendidik saya hingga saat ini. Tak lupa juga untuk adik saya tercinta Anwar Yuniarto selalu memberikan bantuan dan dukungan baik berupa materiil maupun non materiil.*

:



## MOTTO

- Hidup untuk belajar dan berbagi
- Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang adalah zikir, mencari ilmu adalah jihad.
- Jadilah bos untukmu dirimu sendiri
- Yang penting bukan apakah kita “Menang” atau “Kalah”, tuhan tidak mewajibkan manusia untuk menang, sehingga kalahpun bukan Dosa. Yang terpenting adalah apakah seseorang “Berjuang” atau “Tidak Berjuang”.  
#Emha Ainun Nadjib.



## ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah makan spesial sambal (SS) di wilayah Yogyakarta.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan rumah makan SS yang berada di wilayah Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 126 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probabilitas sampling. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, persepsi harga dan kualitas layanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM AMOS *software* LISREL.

Hasil Analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah makan spesial sambal (SS), yaitu kepuasan pelanggan, persepsi harga dan kualitas layanan.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, persepsi harga, kualitas layanan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah S.W.T karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN SS DI WILAYAH YOGYAKARTA”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih jauh dari sempurna. Selesainya penulisan skripsi ini berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H.Agus Harjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Dr. Drs. Sutrisno, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
3. Drs. Anas Hidayat, M.BA., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritikan, nasehat dan waktu yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Siti nurul ngaini, Selaku Dosen Wali yang memberikan pengarahan kepada penulis.

5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak Mohammad Hamzah, Ibu Nuryaminah ,Selaku kedua orang tua yang selalu memberikan cinta dan sayangnya dorongannya motivasi dan selalu mencurahkan segala kasih sayangnya.
7. Adek saya satu-satunya Anwar Yuniarto, yang banyak memberikan bantuan dan dorongan untuk saya. Semoga sukses untuk karirnya kedepan.
8. Kepada Mbak Nina Noviani terimakasih untuk pelajaran dan pengalamannya yang telah dibagikan kepada saya. Semoga apa yang menjadi dicit-citakan bisa tercapai. Amiinnnn.
9. Teman-teman Loli ( Adhitya Surya Sarwono, Sutra Ayu Lukita, Rivaldi Gustaf M, Firman Bachtiar Prima) temen seperjuangan dan sahabat sejati dari SMP sampai sekarang selalu saling support satu sama lain.
10. Teman-teman Al Yamin (Fitriyhana, Lina, Ain, Eva, Ahmad rizki arif , Arief Hadi Prayoga) terima kasih atas segala pengalaman yang diberikan, pengalaman belajar arti hidup, teman yang selalu bisa mebuat tertawa lepas dan semoga mimpi kita jadi kenyataan. Amiiin
11. Teman-teman KKN UNIT 120 (tamyra, ryan, egar, arsy, dyah, tiara, aziz dan adnan) desa Keprabon tahun 2015. Terimakasih atas pengalamannya tinggal satu atap selama satu bulan. Semoga bisa berkumpul kembali dan main-main lagi ke desa keprabon dengan jumlah anggota yang lengkap.

12. Teman-teman Latulip Band (Faris, Rangga, Selly dan Adhy) terimakasih atas pengalaman yang diberikan bisa menjuarai berbagai kompetisi dan keliling kota-kota di jawa tengah.
13. Chandra Firmansyah, teman seperjuangan mulai dari SMP sampai sekarang yang tak henti-hentinya membantu saya setiap saya membutuhkan bantuan. Maturnun mas Chandra atas segenap bantuan dan dukungannya.
14. Fakis sofkhil falakh,.SE, teman seperjuangan dalam merampungkan skripsi, selalu memberikan pengarahan dan bantuan dalam menyusun skripsi. Maturnuwun mas Fakis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2016

Penyusun,

(Muhammad Sofyan)