

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *CAFÉ***

KANDANG OGUT'S

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Arandhani Della Wimana

No.Mhs. 112001617

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ KANDANG OGUT'S**

Diajukan oleh:

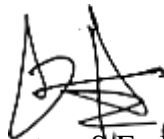
Arandhani Della Wimana

No.Mhs. 112001617

Yogyakarta, 29 April 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

HALAMAN PENGESAHAN

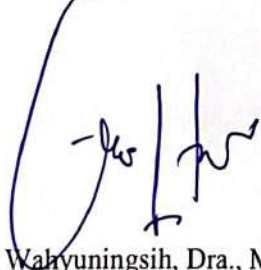
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ KANDANG OGUT'S**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 17 Mei 2024

Yang terdiri atas:

Ketua



Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

Anggota



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ KANDANG OGUT’S” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 17 Mei 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.


Yogyakarta, 17 Mei 2024

Yang memberi pernyataan

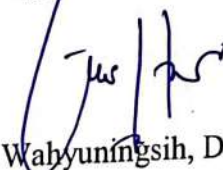


Arandhani Della Wimana

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:


Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:


Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

MOTTO

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

“ Tidak perlu ada yang di khawatirkan , Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, namun 2 kali Allah katakan: “*Fa inna ma'al 'usri yusra.*

Inna ma'al 'usri yusra” ”

“ Jika semuanya sudah tertulis dalam takdir, lantas mengapa harus tetap berdoa? barangkali dalam takdir mu, Tuhan menuliskan semua akan berjalan sesuai do'a mu ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan, kemudahan, dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta yang paling berjasa dalam hidup saya. Bapak Prpto Priyo Wimonono dan Ibu Puryanti. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan sampai bangku perkuliahan, terima kasih untuk cinta, doa, motivasi, semangat, dan nasihat yang tiada hentinya diberikan kepada anaknya. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan mendukung saya hingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Adik saya tersayang Darendra Anjas Wimana terima kasih selalu menjadi penghibur dikala saya penat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fanri Adji Prasetya terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan materi kepada saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa-apa yang kemarin dirasa kurang dan ditambahkan apa-apa yang dirasa diperlukan.

5. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta saya Denokky Pramiswari, Widya Susilaningrum, Silviana Indriani Sugiyana terima kasih atas segala pengalaman, waktu, dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit saya.
6. Seluruh Keluarga Besar dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara moril maupun material dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini.
7. Dan terakhir untuk Arandhani Della Wimana, Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala curahan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ KANDANG OGUT’S” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP® selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan.
4. Seluruh Karyawan dan Staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah melayani peneliti serta membantu dalam proses kelancaran penyusunan skripsi.

5. Ibu Indah Anggraini Perwitasari S.H selaku owner Kandang Ogut's yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan Kandang Ogut's sebagai obyek penelitian dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, 2024

Penyusun,

Arandhani Della Wimana

ABSTRAK

Saat ini persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan bisnis usaha dalam bidang *food & beverage* terkhusus bisnis café. Kandang Ogut's merupakan salah satu café di Gunungkidul yang memiliki banyak pesaing dalam bidang yang sama, namun Kandang Oguts konsisten tetap eksis mempertahankan pelanggannya di era persaingan bisnis café yang ketat saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan café Kandang Ogut's. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang responden dengan teknik pengambilan sample menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Currently, competition in the business world is becoming increasingly fierce. Including business competition in the food & beverage sector, especially the café business. Kandang Ogut's is one of the cafes in Gunungkidul which has many competitors in the same field, but Kandang Oguts consistently continues to exist to retain its customers in the current era of intense competition in the café business. This research aims to determine the influence of service quality, price and facilities on customer loyalty at Kandang Ogut's café. The method used in this research is a quantitative method. The sample in this study was 90 respondents with a sampling technique using purposive sampling technique. The data collection method uses a questionnaire. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty, and facilities have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Hipotesis Penelitian.....	40

D. Kerangka Berpikir	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Definisi Konsep.....	46
B. Definisi Operasional.....	47
C. Jenis dan Sumber Data	49
D. Populasi dan Sampel.....	50
E. Metode Pengumpulan Data.....	52
F. Metode Analisa Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Hasil Penelitian.....	62
C. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Café di Gunungkidul.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Tabel skala likert.....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	64
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan	64
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan terakhir.....	65
Tabel 4. 6 Uji Validitas	66
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 10 Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4. 11 Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4. 12 Koefisien determinasi	73
Tabel 4. 13 Uji F	74
Tabel 4. 14 Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Suasana Cafe siang hari dan malam hari.....	61
Gambar 4. 2 Live Music Kandang Ogut's	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	85
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3 Tabulasi data.....	101
Lampiran 4 Hasil Uji validitas	116
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	126
Lampiran 6 Uji Nomalitas.....	129
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas.....	130
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas	130
Lampiran 9 Regresi Linear Berganda	130
Lampiran 10 Koefisien Determinasi	131
Lampiran 11 Uji F.....	131
Lampiran 12 Uji t.....	131