



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pompa Ban Nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo

Mira Bella
151500002

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
Sutama Wisnu J, SE, MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI,
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN POMPA BAN NITROGEN DI SPBU
KECAMATAN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**MIRA BELLA
151500002**

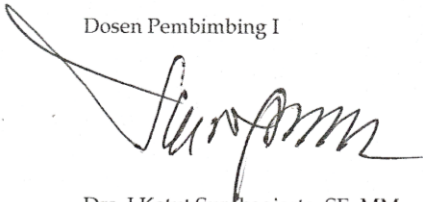
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal penelitian ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di presentasikan:


Tanggal : 8 Maret 2019

Dosen Pembimbing I



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
NIP/NPP: 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II



Sutama Wisnu J, SE, MM
NIP/NPP: 1507732/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

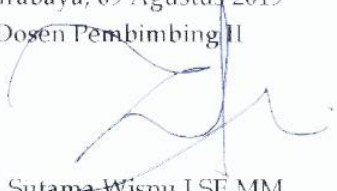
- a. Nama : Mira Bella
- b. NIM : 151500002
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : mirabellayea@gmail.com

Dosen Pembimbing I


Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
NIP/NPP: 1701834/ DY

Surabaya, 09 Agustus 2019

Dosen Pembimbing II


Sutarna Wisnu I, SE, MM
NIP/NPP: 1507732/ DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 26 Juli

Tahun : 2019

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si
NPP : 9102331/DY

Penguji II



Widhayani Puri S, S.Sos. MSM
NPP : 1507733/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mira Bella

NIM : 151500002

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas
PGRI AdiBuana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pompa Ban Nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjan Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

aya, 24 Juni 2018
Mahasiswa

Mira Bella
NIM: 151500002



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pompa Ban Nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo. ”

Selama proses hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Sii Istikhoroh Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagianta, SE, MM dan Bapak Utama Wisnu J,SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu selama melakukan penulisan dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Kepada Bapak Selaku Pimpinan PT. Liku Telaga Gresik yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua saya serta adik dan orang terkasih yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
8. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada saya.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 22 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Berpikir.....	35
2.4 Kerangka Konseptual.....	39
2.5 Hipotesis	41
BAB III Metodologi penelitian	43
3.1. Rancangan Penelitian	43
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.3. Jenis dan Sumber Data	47
3.4. Teknik Pengambilan Data	48
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	50
3.6. Teknik Analisis Data	52

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	67
4.1 Hasil Penelitian.....	67
4.2 Deskripsi Penelitian.....	76
4.3 Analisa Data.....	84
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	103
 BAB V Kesimpulan	 109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
 DAFTAR PUSTAKA.....	 111

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1 Persamaan Data Perbedaan Penelitian Terdahulu	11
3.1 Skala Likert	48
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	73
4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1)	75
4.7 Distribusi Frekuensi Lokasi (X_2)	77
4.8 Distribusi Frekuensi Harga (X_3).....	78
4.9 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y).....	80
4.10 Tabulasi Data Berdasarkan Variabel X dan Y	82
4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	85
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	87
4.13 Hasil Uji Normalitas Instrumen.....	88
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	90
4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....	92
4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	94
4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	97
4.18 Hasil Analisis Uji t (Parsial).....	98
4.19 Hasil Analisis Uji F (Simultan).....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Konseptual	38
3.1 Rancangan Penelitian	42
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Data
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 7 : Matriks Penelitian