



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Kanggo Riko Sidoarjo

Wahyu Priyanto
171500181

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M.
Dr. Noerchoidah., S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Fasilitas, dan
Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi
Kanggo Riko Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

WAHYU PRIYANTO

NIM: 171500181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 22 Januari 2022

Dosen pembimbing,



Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M.
NIP: 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Kanggo Riko Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Wahyu Priyanto

b. NIM : 171500181

c. Program Studi : Manajemen

d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : wahyupriyanto666@gmail.com

Dosen Pembimbing I

Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M
NIP: 19580901198032001



Tony Susanto Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP: 0709494/DY

Surabaya, 24 Februari 2022

Dosen Pembimbing II

Dr. Noercheidah, S.E., M.M
NIP: 195001198046903




Syifa Eka Pertiwi, S.E., M.M
NPP: 1109398/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

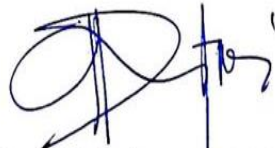
Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Januari
Tahun : 2022

Penguji I



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP/NIP: 1601751/DY

Penguji II



Tri Aripabowo, S.E., M.Si
NPP/NIP: 1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Priyanto

NIM : 171500181

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Kanggo Riko Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2021-2022) bersifat original.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar - benarnya.

Surabaya, 07 Februari 2022

Mahasiswa,



Wahyu Priyanto

NIM. 171500181

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Kanggo Riko Sidoarjo”**.


Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesalahan dan kekurangan. Namun berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Kepada Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Kepada Bapak Tony Susilo Wibowo SE., M.Pd., M.SM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Kepada Bapak I Made Bagus Dwiarta, S,E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Kepada Ibu Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M., Dr. Noerchoidah., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Kepada Ibu Aspina selaku pemilik Kedai Kopi Kanggo Riko yang sudah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

6. Kepada kedua orang tua saya tercinta, yang selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan dukungan moril dan materiil dan adik penulis hingga akhirnya selesainya proposal skripsi ini, rasa sayang dan terimakasih yang tiada tara kepada mereka.
7. Kepada sahabat – sahabat tercinta yang selalu memeberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada seluruh teman – teman kelas Manajemen G yang turut mendukung dan memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini

Semoga segala bantuan, motivasi, ilmu dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik serta diberikan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 05 Januari 2022



Wahyu Priyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.6 Jadwal Waktu Pelaksanaan.....	33
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.5 Pengujian Hipotesis.....	62
4.6 Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80