

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTORAN  
SEDERHANA (STUDI KASUS RESTORAN SEDERHANA DEMANG  
PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh:**

**ALDILA SEPTRIANTY  
NPM. 17.01.11.0214**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2022**


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aldila Septrianty  
Nomor Pokok : 1701110214  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Sederhana ( Studi Kasus Sederhana Demang )

Pembimbing Skripsi

Tanggal ~~31-10-2022~~ Pembimbing I:

  
Hj. Noviarni, S.E., M.Si  
NIDN : 0221116101

Pembimbing Skripsi

Tanggal ~~26-10-2022~~ Pembimbing II:

  
Frecilia Nanda Melvani, S.E., M.M  
NIDN : 0205069001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

  
Mariyam Zanariah, SE., M.M  
NIDN : 0222096301

247/PS/DFE/22

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aldila Septrianty  
Nomor Pokok : 1701110214  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Sederhana ( Studi Kasus Sederhana Demang )

Penguji Skripsi :

Tanggal 31-10-2022 Ketua Penguji :   
Hj. Noviarni, SE., M.Si  
NIDN : 0221116101


Tanggal 26-10-2022 Penguji I :   
Frecilia Nanda Melvani, S.E., MM  
NIDN : 0205069001

Tanggal 28-10-2022 Penguji II :   
Ellen Sumiarni, S.E., M.M  
NIDN: 0223116001

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi,  
Tanggal 27-10-2022



  
Dr. Msy Mikial, S.E, M.Si,Ak,CA,CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi  
Tanggal 27-10-2022

  
Mariyam Zanariah, S.E, M.M  
NIDN, 0222096301

247/PS/DFE/22

## MOTTO

*Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu. - Umar bin Khattab*

*You never fail until you stop trying. –Albert Einstein*

*Value yourself. Love yourself. Grow from the pain. Heal. Rise. Become. Live your purpose. Pursue your happiness. Chase your dreams. Live your destiny. –Charised*

*Skripsi ini Ku persembahkan kepada:*

- ❖ *Allah Subhanahu Wa Ta'la*
- ❖ *Mama Tercinta & Almarhum Papa yang telah mengukir jiwa ragaku*
- ❖ *Saudari – Saudariku tersayang*
- ❖ *Dosen Pembimbing Skripsiku*
- ❖ *Para pendidiku yang terhormat*
- ❖ *Sahabat, Teman dan Rekan seperjuangan.*
- ❖ *Almamaterku Universitas Trididnanti Palembang*

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldila Septrianty  
NPM : 17.01.11.0214  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1 (S.1)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 28 September 2022

  
Aldila Septrianty

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘Alamin segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta’ala karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Lokasi pada Loyalitas Konsumen di Restoran Sederhana Demang Palembang”**.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan sebagai seorang peneliti yang masih pemula, yang tidak akan berhasil menyelesaikan skripsi ini tanpa bimbingan, motivasi, dorongan semangat serta kesabaran yang telah diberikan oleh semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah membantu.

Dengan selesainya penelitian ini, perkenakan penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan ucapan terima kasih yang sebenarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Hj. Noviarni, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis guna penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Frecilia Nanda Melvani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Fidaus Sianipar, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Tridinanti Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan, dan pengetahuan kepada penulis;
8. Mama & Almarhum Papa Tercinta yang senantiasa telah mendidik dan memberikan doa, semangat, dukungan, serta dorongan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak perempuanku tersayang atas dukungan dan semangatnya.
10. Nenekku, Keluarga besar Mama & Keluarga besar Papa atas bantuan moril, do'a dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat – sahabatku yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat seperjuangan Manajemen Angkatan 2017 yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Bapak Ahmad Zakky selaku Manajer Restoran Sederhana Demang Palembang beserta karyawannya yang telah memberikan waktu dan kemudahan bagi penulis untuk mengadakan penelitian.
14. Serta semua pihak yang sudah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu – persatu

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, September 2022

Aldila Septrianty

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoris .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Kepuasan Konsumen .....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
2.2.2 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	16
2.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	16
2.2.4 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen .....	18
2.3 Lokasi .....	19
2.3.1 Pengertian Lokasi .....	20
2.3.2 Dimensi Lokasi .....	20



2.3.3	Indikator Lokasi .....	21
2.3.4	Faktor – Faktor Lokasi .....	22
2.4	Loyalitas Konsumen .....	24
2.4.1	Pengertian Loyalitas Konsumen .....	24
2.4.2	Dimensi Loyalitas Konsumen .....	25
2.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen .....	26
2.4.4	Faktor – Faktor Loyalitas Konsumen .....	28
2.5	Penelitian Yang Relevan .....	29
2.6	Kerangka Berpikir .....	30
2.7	Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.1.1	Tempat Penelitian .....	33
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.2.1	Sumber Data .....	33
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sampel .....	36
3.4	Rancangan Penelitian .....	36
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	36
3.5.1	Variabel Penelitian .....	36
3.5.2	Definisi Operasional .....	37
3.6	Instrumen Penelitian .....	41
3.7	Uji Instrumen .....	42
3.7.1	Uji Validitas .....	42
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	42
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8.1	Uji Normalitas .....	43
3.8.2	Uji Multikolinieritas .....	44
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.9	Teknik Analisis Data .....	44
3.9.1	Analisis Regresi Berganda .....	44
3.9.2	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	46

3.10 Uji Hipotesis Klasik .....	46
3.10.1 Uji Simultan (Uji F) .....	46
3.10.2 Uji Parsial (Uji T) .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Restoran Sederhana .....	49
4.2 Gambaran Umum Responden .....	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	52
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	54
4.3.1 Uji Validitas .....	54
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	59
4.4.1 Uji Normalitas .....	59
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	62
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
4.5 Teknik Analisis Data .....	63
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	63
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	64
4.6 Uji Hipotesis .....	65
4.6.1 Uji Simultan (Uji F) .....	65
4.6.2 Uji Parsial (Uji t) .....	66
4.7 Pembahasan dan Interpretasi .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
1.1 Data Pengunjung Restoran Sederhana Demang .....	4
2.1 Atribut Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Penelitian Yang Relevan .....	29
3.1 Jadwal Penelitian .....	33
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.3 Skala Likert .....	41
3.4 Kriteria Variabel.....	46
4.1 Fungsi, Tugas & Jumlah Karyawan Restoran Sederhana .....	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	52
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	55
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....	56
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	57
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	58
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi .....	58
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	59
4.13 Hasil Uji Normalitas .....	60
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
4.15 Hasil Uji Persamaan Regresi.....	64
4.16 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	64
4.17 Hasil (Uji F) .....	65
4.18 Hasil (Uji t) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
1.1 10 Restoran & Gerai Makanan Cepat Saji Periode 2017-2018 .....	3
2.2 Kerangka Berpikir .....	31
4.1 Logo Restoran Sederhana .....	49
4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot .....	61
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63

## **ABSTRAK**

**ALDILA SEPTRIANTY, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang Palembang. (Di bawah bimbingan Ibu Hj. Noviarni, S.E., M.Si dan Ibu Frecilia Nanda Melvani, S.E., M.M).**

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang Palembang. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan Kuantitatif, yaitu data yang dihitung berupa angka-angka yang diperoleh dengan penyebaran angket penelitian terhadap responden dengan menggunakan teknik analisis aplikasi statistik SPSS versi 26. Pengambilan sampel dilakukan secara aksidental (*accidental sampling*). Peneliti menggunakan semua populasi yaitu sebanyak 99 responden untuk dijadikan sampel penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Lokasi, Loyalitas Konsumen.

## **RIWAYAT HIDUP**

Aldila Septrianty, dilahirkan di Palembang pada tanggal 28 September 1999 dari Bapak M. Harry Prasetyo, S.E., M.P.A (Alm) dan Ibu Meili Musarawati, S.E., M.P.A. Aldila adalah anak ke 3 dari 3 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 40 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP Negeri 03 Palembang, dan selanjutnya Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMK Negeri 05 Palembang, kemudian pada tahun 2017 saya memasuki Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, September 2022

Aldila Septrianty

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kota Palembang sebagai salah satu kota tertua di Indonesia memiliki keunikan dan potensi wisata mulai dari wisata budaya, wisata kuliner, wisata religi, dan wisata rekreasi. Dengan banyaknya muncul berbagai macam kuliner di Kota Palembang menjadi tantangan dan ancaman tersendiri bagi perusahaan. Agar tetap bisa bersaing, perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi yang dapat memenangkan persaingan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang perkembangan suatu bisnis kuliner.

Mencari dan mendapatkan konsumen merupakan salah satu hal sulit saat memulai bisnis, maka dari itu kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang terkait dengan pemenuhan dari harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa dikatakan berkualitas jika bisa memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

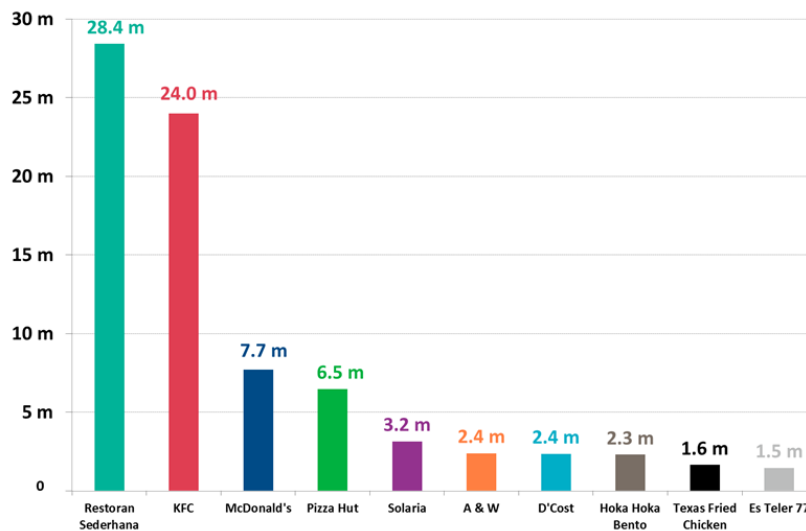
Kualitas pelayanan umumnya mengacu pada perbandingan harapan layanan pelanggan yang berkaitan dengan kinerja perusahaan. Bisnis dengan kualitas layanan tingkat tinggi kemungkinan besar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus tetap kompetitif secara ekonomi di industrinya masing-masing. Menjaga hubungan yang baik dengan konsumen adalah salah satu strategi pemasaran yang efektif untuk mempertahankan konsumen di tengah persaingan bisnis. Hubungan yang baik dengan konsumen secara otomatis akan membuat konsumen menjadi loyal, sedangkan konsumen yang kecewa akan meninggalkan anda dan berpaling ke pesaing bisnis anda.

Selanjutnya pemilik usaha harus mempertimbangkan faktor-faktor pemilihan lokasi, karena lokasi usaha adalah aset jangka panjang dan akan berdampak pada kesuksesan usaha itu sendiri. Beberapa kiat utama dalam usaha rumah makan adalah pemilihan lokasi yang tepat dan strategis, memilih masakan/makanan unggulan yang bisa membedakannya dengan rumah makan lainnya, serta penampilan luar maupun interior yang bisa menimbulkan kesan tersendiri bagi para pengunjung. Kiat umum lainnya yang juga berlaku dalam setiap usaha seperti mutu dan pelayanan yang baik serta faktor harga tentu tidak boleh dilupakan. Pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai aspek yang tentunya diarahkan untuk mendorong dan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Murdifin & Mahfud, 2007).

Untuk menjaga kesetiaan para konsumen butuh berbagai usaha, usaha yang dilakukan bertujuan untuk menumbuhkan rasa bangga terhadap konsumen. Loyalitas konsumen juga dapat muncul karena berbagai faktor, loyalitas konsumen lebih menerangkan kepada perilaku pembelinya serta komitmen yang menyertai pembelian berulang. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas konsumen terbukti searah, artinya semakin tinggi nilai kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Sebaliknya, semakin rendah nilai kepuasan pelanggan, maka semakin rendah loyalitas konsumen.

Usaha rumah makan ini hadir dalam berbagai tingkatan sosial, mulai dari warung Padang kaki lima yang harganya terjangkau oleh kalangan bawah, rumah makan yang menargetkan kalangan menengah sebagai sasaran pasarnya, hingga restoran mewah yang menargetkan kalangan atas dengan harga yang cukup tinggi sesuai fasilitas yang disediakan. Salah satu pelaku usaha yang menyediakan kuliner masakan padang dengan pelayanan yang baik adalah Restoran Sederhana, restoran masakan Padang ini sudah tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia kecuali Papua. Restoran Sederhana adalah perusahaan waralaba Indonesia yang bergerak di bidang jasa boga atau makanan dengan ciri khas masakan Padang.





**Gambar 1.1**

### **10 Restoran & Gerai Makanan Cepat Saji**

Sumber: Roy Morgan Single Source Indonesia: April 2017 – March 2018, n = 30,311 Indonesians aged 14+.

Penelitian ini dilakukan oleh *Roy Morgan* di daerah Jakarta Besar dalam kurun 6-12 bulan, Roy mengatakan bahwa sebanyak 55 juta penduduk Indonesia berusia 14 tahun ke atas gemar jajan di restoran. Dari hasil penelitian tersebut, diperoleh data bahwa Restoran Sederhana menempati urutan pertama dengan 28,4 juta orang Indonesia berkunjung dalam waktu rata – rata enam bulan, kemudian urutan ke-2 oleh ayam Amerika KFC secara Nasional dengan 24 juta pengunjung.

Jaringan burger Amerika McDonald's berada pada urutan ke-3 dengan total disinggahi 7,7 juta pengunjung sementara Pizza Hut adalah restoran pizza teratas yang dikunjungi oleh 6,5 juta orang Indonesia. Beberapa restoran lain termasuk Solaria, A&W, D'Cost, Hoka Hoka Bento, Texas Fried Chicken dan Es Teler 77 dikunjungi oleh lebih dari 1 juta orang Indonesia dalam rata-rata enam bulan. Hal ini membuat Restoran Sederhana sebagai restoran asli di Indonesia yang patut dibanggakan pada saat itu.

Pada awal Maret 2020 terjadi wabah penyakit di Indonesia yang disebut Covid-19. Corona Virus adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus yang baru ditemukan. Akibat dari pandemi global COVID-19 ini sangat

berdampak ke berbagai sektor terutama sektor ekonomi, dampak ekonomi ini tidak hanya dirasakannya hanya di level domestik tetapi juga dirasakannya di seluruh dunia. Di Indonesia, tentu saja ini juga berdampak terhadap sektor pariwisata, sektor perdagangan, industri termasuk para pelaku Usaha Mikro dan Kecil dan Menengah (UMKM). Bahkan, Virus Corona tersebut membuat sejumlah pegawai terpaksa harus dirumahkan. Imbasnya, daya beli masyarakat ikut menurun.

Menurut Zakky salah satu seorang Manajer Restoran Sederhana Demang Palembang, mengatakan bahwa omzet dari restoran kadang naik dan turun akibat pandemi Covid-19. Zakky mengatakan, biasanya para pelanggan datang ke Restoran langsung untuk membeli makanan dan menyantap langsung hidangan ditempat.

Berikut merupakan Data Pengunjung Konsumen Restoran Sederhana Demang Palembang periode 2020 – 2021:

**Tabel 1.1**  
**Data Pengunjung Restoran Sederhana Demang**

<b>Bulan</b>	<b>Tahun</b>	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Januari</b>	2.155	851
<b>Februari</b>	2.036	827
<b>Maret</b>	2.019	812
<b>April</b>	1.800	863
<b>Mei</b>	1.680	918
<b>Juni</b>	1.537	942
<b>Juli</b>	1.412	986
<b>Agustus</b>	1.396	1.302
<b>September</b>	1.035	1.420
<b>Oktober</b>	969	1.795
<b>November</b>	917	1.653
<b>Desember</b>	874	2.047

Masakan yang paling populer di Restoran Sederhana ini adalah Ayam Pop, Gulai Kepala Ikan Kakap, Dendeng Balado, Rendang, Martabak Mesir, Sate

Padang dan sederet menu wajib restoran makanan Padang lainnya. Untuk minuman tidak kalah dengan restoran lainnya dimana berbagai minuman segar seperti Jus Alpukat dan Es Kopyor yang menjadi andalan restoran ini. Selain memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan, Restoran Sederhana ini juga menawarkan jasa pesan antar bagi konsumen yang tidak bisa beli ditempat, seperti tidak punya kendaraan, masih dalam jam kerja, atau sibuk dengan cara memesan langsung melalui nomor telepon yang telah tersedia atau dengan cara melalui media online seperti GoFood dan GrabFood.

Untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen di Restoran Sederhana Demang, pengelola harus dapat menciptakan suasana baru dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan, dimana langkah itu sangat berpengaruh dalam pembentukan Kepuasan Konsumen sebagai strategi dalam mengembangkan Restoran Sederhana agar dapat meningkatkan minat konsumen untuk berkunjung kembali.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang Palembang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan penulis dalam latar belakang, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada Restoran Sederhana Demang?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang?

4. Bagaimana Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun terdapat beberapa tujuan penelitian berdasarkan uraian rumusan masalah di atas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan secara persial terhadap Loyalitas konsumen pada Restoran Sederhana Demang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi secara Persial terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Sederhana Demang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan hasil sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh dari semasa perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran. Serta menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam rangka menyusun tulisan ilmiah, sekaligus menjadi bekal untuk penelitian selanjutnya.

- 2) Bagi Praktisi, yaitu Restoran Sederhana Demang

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Lokasi Terhadap

Loyalitas Konsumen serta bisa juga dijadikan bahan evaluasi mengenai permasalahan dan hambatan pada penurunan konsumen sehingga dapat diperbaiki untuk kedepannya.

3) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian untuk penelitian – penelitian yang akan mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja, Depok.
- Aprih, Santoso dan Sri Widowati, (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, No. 2, FE-USM, Halaman 179-190.*
- Bastian, Danny Alexander. (2014). *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, 1-9.*
- Binus. (2012) . Jurnal Binus. From <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00781-HM%20Bab2001.pdf>
- Bovend Sitinjak , 11 Mei 2020. *Pandemi, Pelaku usaha kuliner di Palembang keluhkan sepi pembeli.*  
<https://www.sonora.id/read/422146837/pandemi-pelaku-usaha-kuliner-di-palembang-keluhkan-sepi-pembeli>
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti.* Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3, Tahun 1999.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, ed 3.* Yogyakarta, Andi.
- Griffin, Jill. 2002. *Costumer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan.* Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.

- Harfika, J dan Abdullah, N. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance, XIV(1), 44–56.
- Haming, Murdifin dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2007. *Manajemen Produksi Modern, Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar - Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hendra Fure, (2013). *Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Traditional Bersehati Calaca*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.3.
- Hindrayani, Aniek. 2010. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Indah Krisdayanti. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertpati Jaya Indah Palembang*.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kompas.com, 11 Agustus 2020. *Pandemi Covid- 19, Apa Saja Dampak pada Sektor Ketenagakerjaan Indonesia*.  
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/11/102500165/pandemi-covid-19-apa-saja-dampak-pada-sektor-ketenagakerjaan-indonesia?page=all>(Accessed:% 206% 20July% 202021)
- Kuswatiningsih. 2016. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, 177. Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2014. *Principle of Marketing, 15<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maya Citra Rosa, Yandi Triansyah. 2021. *Siapa Demang Lebar Daun, yang dijadikan nama jalan di Palembang*.  
<https://palembang.tribunnews.com/2021/02/25/siapa-demang-lebar-daun-yang-dijadikan-nama-jalan-di-palembang-ini-kata-sejarawan?page=all>.

- Melian Anggraeni. (2021). *Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Polrstabes Kota Palembang*.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Oliver, Richard I, 1996. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, The McGraw-Hill Companise, Inc: New York.
- Parasuraman, A, Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A- Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), Number 1. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2008. *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions, The free press*, New York:NY
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 2010, *Delivery Service Quality Balancing Customer Perceptions and Expectation, The Free Press A Division of McMillan, Inc, New York*
- Peter, J. Paul (2000). *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ratih, 17 Agustus 2020. *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap*. <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>
- Roy Morgan, 1 Juni 2018, *Restoran Sederhana & KFC battle to be top Restaurant Indonesian*. <https://www.roymorgan.com/findings/restoran-sederhana-kfc-battle-to-be-top-indonesian-restaurant>
- Sodexo, 26 September 2019. *Pentingnya Loyalitas dalam Bisnis: Bagaimana Loyalitas Bisa Meningkatkan Penjualan*. <https://www.sodexo.co.id/bagaimana-loyalitas-bisa-meningkatkan-penjualan>
- Swastha, Basu. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Suwarsono. 1999. *"Manajemen Kualitas pelayanan"*. PT. Mandala Krida. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. ed.1. J & J Learning. Yogyakarta



- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset.  
Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.  
Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka  
Utama, Jakarta.