

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Empiris Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo  
Murah, Bulusari, Boyolali)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**

**R O H M A D I**  
**B 100 090 065**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Empiris Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo  
Murah, Bulusari, Boyolali)**

Yang ditulis oleh:

**ROHMADI**  
**B 100 090 065**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2014

Pembimbing



**(Drs. Wiyadi, MM., Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ROHMADI**  
NIRM : **09.6.106.02016.50097**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH ATRIBUT PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Empiris Rumah Makan Sederhana Mbah  
Kromo Murah, Bulusari, Boyolali)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **24 MEI 2014**

Yang membuat pernyataan,

**ROHMADI**

## MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh–sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S AL INSYIRAH: 5-8)

Dan (ingatlah kisah) Zakaria, tatkala ia menyeru Tuhannya : “Ya Tuhanku janganlah Engkau membiarkan aku hidup seorang diri dan Engkaulah Waris Yang Paling Baik.

(Q.S AL-ANBIYAA 89)

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

- 1. Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman, Islam, sehat, rizqi*
- 2. Kedua Orangtua Segenap keluarga besarku atas perhatian, semangat serta doa-doanya*
- 3. Teman-teman angkatan 2009 F&E UMS*
- 4. Semua sobat dimanapun kalian berada*
- 5. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, porsi makanan, fitur makanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Sederhana “Mbah Kromo Murah” Bulusari Boyolali. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan implikasi strategis yang dihasilkan dari temuan dapat mengidentifikasi berbagai faktor kritikal yang perlu diperhatikan dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen khususnya loyalitas konsumen pada Rumah Makan Sederhana “Mbah Kromo Murah” Bulusari Boyolali.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Rumah Makan Sederhana “Mbah Kromo Murah” Bulusari Boyolali. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 150 konsumen pada Rumah Makan Sederhana “Mbah Kromo Murah” Bulusari Boyolali dengan *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil analisis uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $140,524 > 2,21$  dan  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan, porsi makanan, fitur makanan dan harga makanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo Murah, Bulusari, Boyolali, artinya pemilihan variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, porsi makanan, fitur makanan dan harga makanan sebagai prediktor dari loyalitas pelanggan Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo Murah, Bulusari, Boyolali sudah tepat, sehingga  **$H_1$  diterima**. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa porsi makanan mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,357 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa porsi makanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo Murah, Bulusari, Boyolali, sehingga  **$H_2$  ditolak**.

Kata kunci: kualitas makanan, kualitas pelayanan, porsi makanan, fitur makanan, harga makanan, loyalitas makanan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo Murah, Bulusari, Boyolali)”**

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan moral ataupun materiil, serta saran dari semua pihak yang tidak henti-hentinya memberi semangat. Sehingga tidak ada salahnya dengan kerendahan hati serta perasaan yang tulus dari hati terdalam, penulis memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih atas berbagai bantuan yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan studi sampai terselesaikannya penyusunan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses perkuliahan serta menyelesaikan semua ini.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Ir. Irmawati, SE., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM., Ph.D selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, bimbingan, arahan untuk membantu penyusunan skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orangtua Ku yang telah mengajari, membimbing, memberikan kepercayaan, kasih sayang sepanjang masa, jerih payahnya dalam bekerja untuk dapat mencukupi, memenuhi segala keinginan, kebutuhan serta menyekolahkan penulis sampai sekarang ini.
8. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa-doanya.
9. Teman-temanku FE UMS progdi Manajemen angkatan 2009.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Mei 2014

Penulis



**ROHMADI**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Loyalitas Pelanggan .....	8
2. Atribut Produk .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Hipotesis .....	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	25
	A. Kerangka Pemikiran .....	25
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	25
	C. Jenis dan Sumber Data .....	26
	D. Pengumpulan Data .....	27
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
	F. Analisis Data .....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
	A. Karakteristik Responden .....	38
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	46
	D. Uji Hipotesis .....	49
	E. Pembahasan .....	54
BAB V	PENUTUP .....	58
	A. Kesimpulan .....	58
	B. Keterbatasan Penelitian .....	59
	C. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel IV. 2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel IV. 3.	Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	40
Tabel IV. 4.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	41
Tabel IV. 5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan ( $X_1$ ) .....	42
Tabel IV. 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	42
Tabel IV. 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Volume Makanan ( $X_3$ ) .....	43
Tabel IV. 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Makanan ( $X_4$ ) .....	43
Tabel IV. 9.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga Pelayanan ( $X_5$ ) .....	44
Tabel IV. 10.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	44
Tabel IV. 11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel IV. 12.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	48
Tabel IV. 13.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	49
Tabel IV. 14.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel IV. 15.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar IV.1	Normal Probability Plot .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengujian Normalitas Data

Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Moderating

Lampiran 6 Tabel  $r_{\text{Product Moment}}$

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F