

# **PENGARUH KUALITAS PELAYAN, HARGA, CITA RASA, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BAKSO PUAD TANJUNG TIRAM KABUPATEN BATU BARA**

Nurul Kharimah<sup>1</sup>, Tengku Syarifah<sup>2</sup>

*Fakultas Ekonomi Universitas Asahan, Jl. Jend Ahmad Yani Kisaran Telp. 0623-347222.*

*Email : [ekonomiuna@yahoo.com](mailto:ekonomiuna@yahoo.com)*

## **Abstrak**

**Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Berdasarkan Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil sebesar 0.000. Sedangkan hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.848. Hal ini berarti 84,8 % menunjukkan bahwa variasi naik turunnya Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi. Sedangkan hasil uji t diketahui bahwa hasil penelitian untuk Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang berarti ada pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Harga menunjukkan nilai signifikan 0,024 yang berarti ada pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Cita Rasa menunjukkan nilai signifikan 0,161 yang berarti tidak ada pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Lokasi menunjukkan nilai signifikan 0,002 yang berarti ada pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.**

*Kata kunci* : Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, Lokasi, dan Loyalitas Pelanggan.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis harus menuntut seorang pembisnis untuk siap melakukan inovasi-inovasi bisnis agar dapat bersaing oleh kompetitor-kompetitor lainnya. Seorang pelaku usaha harus pandai memperhatikan setiap kebutuhan pasar agar suatu bisnis yang dijalankannya dapat berkembang dan memiliki omset atau keuntungan yang besar. Setiap melakukan usaha atau bisnis banyak cara yang dilakukan untuk mengembangkan bisnisnya.

Usaha warung bakso merupakan salah satu usaha industri kecil yang bergerak dibidang kuliner tepatnya pengelolaan makanan cepat saji. Tentunya usaha ini merupakan usaha bisnis kuliner yang cukup menjanjikan karena kita ketahui

bahwa bakso merupakan makanan yang cukup populer dikalangan masyarakat Indonesia. Bahkan industri kecil ini mampu memberikan tambahan pendapatan bagi penduduk sekitar bahkan mampu menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi secara parsial berpengaruh

terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

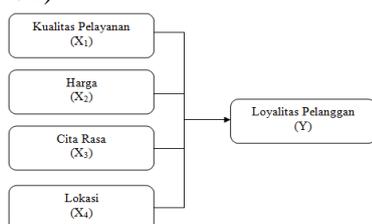
Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu pondasi utama yang di mana sepenuhnya proyek peneliti itu ditunjukkan, kolaborasi, serta dikembangkan dari setiap perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, survey lapangan, dan observasi (Kuncoro, 2009:52).



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.3. Hipotesis

Menurut Margono (2004:80), hipotesis merupakan hasil dari suatu jawaban, kesimpulan, dan pendapat dari suatu masalah yang bersifat sementara.

Berikut hipotesis yang dikemukakan sebagai jawaban sementara dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### 3.1.1. Jenis Penelitian

Sugiono (2016:42) Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian untuk memperoleh sebuah data dalam bentuk angka. Yang mana penelitian kuantitatif adalah suatu metode analisis yang melakukan penghitungan sebuah data-data yang memiliki sifat pembuktian dari suatu masalah.

#### 3.1.2. Sifat Penelitian

Deskriptif kuantitatif merupakan sifat yang digunakan dalam penelitian ini. Yang mana penelitian deskriptif kuantitatif dilakukan sebagai pendeskripsian dari suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi secara sistematis, akurat, dan faktual. Pada penelitian ini penulis berusaha untuk mendeskripsikan suatu peristiwa yang menjadi pusat penelitian tanpa memberikan suatu perlakuan khusus terhadap suatu peristiwa.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau konsumen yang datang di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

Dalam menentukan ukuran sampel menurut Sugiono dalam Roscoe (2018:91) ukuran sampel untuk penelitian adalah sebagai berikut :

- Ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500.
- Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$10 \times 5$  (Variabel independen + dependen), maka jumlah anggota sampel sebesar 50.

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden.

Kriteria sampel :

1. Konsumen yang berkunjung memiliki usia di atas 15 tahun ke atas.
2. Konsumen yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2020.

### 3.10.2. Pengujian Hipotesis

Dalam uji asumsi klasik dapat dilakukan analisis hasil regresi atau uji hipotesis. Uji hipotesis yang digunakan meliputi ; uji parsial (t-test), uji pengaruh simultan (F-test). Pengujian hipotesis digunakan untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang didapat signifikan (Sudjana, 2005:219).

#### 3.10.2.1. Uji Serempak (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi secara serempak terhadap Loyalitas Pelanggan Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

#### 3.10.2.2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu

Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi t hitung dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima ( $\alpha = 5\%$ )

Bila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak ( $\alpha = 5\%$ )

#### 3.10.2.3. Koefisien Determinasi ( Uji- $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2005:87). Nilai koefisien determinasi antara 0–1.

Uji ini digunakan untuk menguji ketetapan model regresi, dengan mencari koefisien determinasi yang menyatakan berapa proporsi atau persentase variasi dalam variabel tidak bebas mampu dijelaskan oleh variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Jika  $R^2$  yang diperhitungkan mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Apabila  $R^2 = 1$ , maka model regresi dapat dijelaskan 100% variasi terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati 0, maka dapat dikatakan semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:97).

Dasar pengambilan keputusan:

Bila  $R^2 > 0,5$  dikatakan baik atau akurat.

Bila  $R^2 = 0,5$  dikatakan sedang.

Bila  $R^2 < 0,5$  dikatakan kurang.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1.5. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kategori variabel

penelitian, yaitu variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Cita Rasa ( $X_3$ ), dan Lokasi ( $X_4$ ) sebagai variabel bebas (independen), serta Loyalitas Pelanggan (Y) pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. sebagai variabel tidak bebas (dependen).

Adapun analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan data hasil kuesioner seperti diuraikan sebagai berikut :

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1. dibawah ini :

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	23	46,0	46,0	46,0
Perempuan	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**  
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini :

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-25 Tahun	24	48,0	48,0	48,0
26-35 Tahun	12	24,0	24,0	72,0
36-45 Tahun	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini :

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	11	22,0	22,0	22,0
Mahasiswa	7	14,0	14,0	36,0
Pegawai Swasta	8	16,0	16,0	52,0
Pegawai Negeri Sipil	5	10,0	10,0	62,0
Wiraswasta	8	16,0	16,0	78,0
Ibu Rumah Tangga	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

- **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**  
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4. dibawah ini :

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Pendidikan		Cumulative Percent
		Percent	Valid Percent	
Valid SMA	31	62,0	62,0	62,0
D3	4	8,0	8,0	70,0
S1	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

#### 4.1.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 4.1.6.1. Hasil Uji Validitas

- **Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Hasil uji validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel 4.10. sebagai berikut :

**Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation		Keterangan
	Total Correlation	Item	
Karyawan di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	0,532	0,2787	Valid
Karyawan di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara memberikan perhatian dan akrab kepada konsumen	0,631	0,2787	Valid
Pelayanan di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara sudah sesuai dengan yang diharapkan	0,577	0,2787	Valid
Karyawan di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara peduli dan ramah terhadap pengunjung	0,554	0,2787	Valid
Karyawan di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara bertindak cepat pada saat konsumen berkunjung	0,535	0,2787	Valid

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

- **Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ )**

Hasil uji validitas instrumen variabel Harga ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.11. sebagai berikut :

**Tabel 4.11. Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ )**

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation		Keterangan
	Total Correlation	Item	
Harga di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara terjangkau oleh kemampuan saya	0,694	0,2787	Valid
Harga di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara lebih murah dibanding warung bakso lain	0,531	0,2787	Valid
Harga di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara sesuai dengan kualitas masakannya	0,767	0,2787	Valid
Harga di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara sesuai dengan porsi yang diberikan	0,764	0,2787	Valid

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

- **Uji Validitas Variabel Cita Rasa ( $X_3$ )**

Hasil uji validitas instrumen variabel Cita Rasa ( $X_3$ ) dapat dilihat pada tabel 4.12. sebagai berikut :

Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X<sub>3</sub>)

Penyataan	Corrected Item-Total Correlation	Tabul	Keterangan
Semua menu bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara sangat nikmat dilidah	0,536	0,2787	Valid
Mutu atau rasa bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara tidak berubah dari waktu ke waktu	0,376	0,2787	Valid
Banyak menu bakso untuk di nikmati dengan tekstur yang lembut	0,457	0,2787	Valid

• **Uji Validitas Variabel Lokasi (X<sub>4</sub>)**

Hasil uji validitas instrumen variabel Lokasi (X<sub>4</sub>) dapat dilihat pada tabel 4.13. sebagai berikut :

Tabel 4.13. Uji Validitas Variabel Lokasi (X<sub>4</sub>)

Penyataan	Corrected Item-Total Correlation	Tabul	Keterangan
Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara mudah dijangkau	0,530	0,2787	Valid
Saya tidak kesulitan mencari atau untuk membeli di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara	0,429	0,2787	Valid
Sekitaran Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara memiliki lingkungan yang mendukung	0,594	0,2787	Valid
Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara memiliki lokasi parkir yang memadai	0,286	0,2787	Valid

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

• **Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

Hasil uji validitas instrumen variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel 4.14. sebagai berikut :

Tabel 4.14. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Penyataan	Corrected Item-Total Correlation	Tabul	Keterangan
Secara keseluruhan anda lebih sering membeli di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dibandingkan dengan warung bakso lainnya	0,409	0,2787	Valid
Anda akan mengatakan hal-hal baik / positif mengenai Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara	0,570	0,2787	Valid
Anda akan selalu menyarankan teman atau kenalan anda untuk membeli di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara	0,531	0,2787	Valid
Jika kemudian hari anda akan membeli bakso, besar kemungkinan anda akan membeli di Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara lagi	0,608	0,2787	Valid
Jika anda ingin membeli bakso, anda akan menempatkan Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara sebagai pilihan utama anda	0,747	0,2787	Valid

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

**4.1.7. Uji Reliabilitas**

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika suatu jawaban responden atau seseorang terhadap pernyataan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencoba instrumen sekali saja, kemudian data yang dihasilkan dianalisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 4.15. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,784	5	Reliabel
Harga (X <sub>2</sub> )	0,847	4	Reliabel
Cita Rasa (X <sub>3</sub> )	0,644	3	Reliabel
Lokasi (X <sub>4</sub> )	0,668	4	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,788	5	Reliabel

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

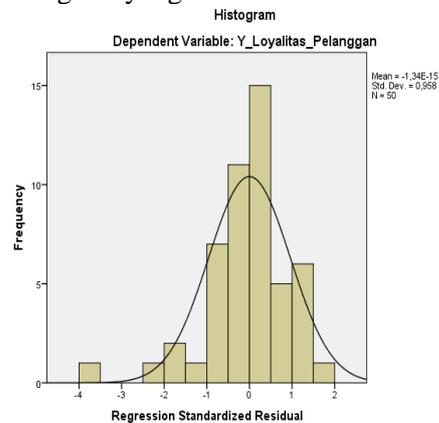
**4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik**

**4.1.9.1 Uji Normalitas**

**1. Uji Grafik**

**a. Hasil Grafik Histogram**

Suatu data yang dikatakan baik apabila data tersebut memiliki pola yang berdistribusi secara normal yaitu tidak miring ke kanan dan ke kiri. Berikut ini terdapat grafik histogram yang terdistribusi normal.

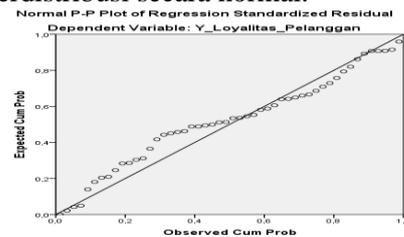


**Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Histogram**

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

**b. Hasil Uji P-Plot**

Uji normalitas data dengan melihat cara lain yaitu dengan melihat grafik *p-p plot of regression standardized residual*. Apabila garis tersebut menggambarkan suatu data sesungguhnya mengikuti garis diagonal, maka data residual terdistribusi secara normal. Berikut ini terdapat grafik *p-p plot of regression standardized residual* yang terdistribusi secara normal.



**Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas P-Plot**

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

## 2. Uji Statistik.

**Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.99294270
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.067
	Negative	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		.989
Asymp. Sig. (2-tailed)		.282

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

### 4.1.9.2 Uji Multikolinearitas

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinieritas bisa dilihat dari setiap nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang besar pada variabel-variabel bebasnya yang dapat dijelaskan oleh variabel terikat. *Tolerance* merupakan untuk mengukur variabilitas variabel bebas yang dipilih tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai yang dipakai untuk *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka tidak akan terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.18. Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF	
1	(Constant)			
	X1_Kualitas_Pelayanan	.243	4.122	
	X2_Harga	.367	2.724	
	X3_Cita_Rasa	.289	3.462	
	X4_Lokasi	.375	2.668	

a. Dependent Variable: Y\_Loyalitas\_Pelanggan

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

### 4.1.9.3 Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

Pada gambar 4.4 dapat dilihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas dapat menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas. Hal ini dapat terlihat dimana titik-titik tersebar tanpa membentuk suatu pola tertentu dan tersebar baik di bawah maupun di atas angka 0 pada sumbu Y.

### 4.1.10 Hasil Uji Hipotesis

#### • Hasil Uji Regresi

Analisis regresi linier berganda yang dilakukan sebagai tujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Cita Rasa ( $X_3$ ) dan Lokasi ( $X_4$ ), terhadap variabel tidak bebas yaitu Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan dengan model persamaan regresi sebagai berikut

**Tabel 4.19. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,269	1,115	
	X1_Kualitas_Pelayanan	.353	.102	.369
	X2_Harga	.350	.104	.292
	X3_Cita_Rasa	.731	.157	.456
	X4_Lokasi	-.160	.110	-.124

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

#### • Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F (Uji Simultan) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan dari variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Cita Rasa ( $X_3$ ) dan Lokasi ( $X_4$ ) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu Loyalitas Pelanggan (Y).

Pengujian terhadap variabel bebas dan variabel terikat secara simultan dan dilakukan dengan uji F dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.20 sebagai berikut :

**Tabel 4.20. Uji F (Simultan)**

Model	ANOVA <sup>a</sup>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	340,909	4	85,227	79,387	.000 <sup>b</sup>
	Residual	48,311	45	1,074		
	Total	389,220	49			

a. Dependent Variable: Y\_Loyalitas\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X4\_Lokasi, X2\_Harga, X3\_Cita\_Rasa, X1\_Kualitas\_Pelayanan

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

#### • Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji-t (Uji Parsial) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi) mempunyai pengaruh secara

individual terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan yang di uji dengan

**Tabel 4.21. Uji-t ( Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	t	Sig.
1	(Constant)	1,138	,261
	X1_Kualitas_Pelayanan	3,463	,001
	X2_Harga	3,373	,002
	X3_Cita_Rasa	4,663	,000
	X4_Lokasi	-1,445	,155

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

• **Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 – 1. Jika koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan koefisien determinasi mendekati 0, maka dapat dikatakan semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,936 <sup>a</sup>	,876	,865	1,03613

Sumber : Penelitian 2020 (Data Diolah)

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>2</sub>), Cita Rasa (X<sub>3</sub>) dan Lokasi (X<sub>4</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, yang mana dari hasil uji hipotesis dengan uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $79,387 > 2,58$ . dan Probabilitas (Sig)  $(0,000) < (0,05)$ . Pengaruh simultan tersebut

diketahui dari Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) yaitu sebesar 86,5 %. Hal ini berarti 86,5 % peningkatan Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, dan Lokasi, sedangkan sisanya yaitu 13,5 % disebabkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Hal ini disimpulkan dari hasil uji hipotesis dengan uji t yang mana nilai  $t_{hitung} (3,463) > t_{tabel} (2,01410)$ . dan profitabilitas (sig)  $(0,001 < 0,05)$ .
3. Variabel Harga (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Hal ini disimpulkan dari hasil uji hipotesis dengan uji t yang mana nilai  $t_{hitung} (3,373) > t_{tabel} (2,01410)$ . dan profitabilitas (sig)  $(0,002 < 0,05)$ .
4. Variabel Cita Rasa (X<sub>3</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Hal ini disimpulkan dari hasil uji hipotesis dengan uji t yang mana nilai  $t_{hitung} (4,663) > t_{tabel} (2,01410)$ . dan profitabilitas (sig)  $(0,000 < 0,05)$ .
5. Variabel Lokasi (X<sub>4</sub>) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Hal ini disimpulkan dari hasil uji hipotesis dengan uji t yang mana nilai  $t_{hitung} (-1,445) < t_{tabel}$

(2,01410). dan profitabilitas (sig)  
(0,155 < 0,05).

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini antara lain yaitu:

1. Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan yang berkunjung. Hendaknya Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara selalu memperhatikan Kualitas Pelayanan terhadap konsumen yang berkunjung dengan tujuan agar konsumen bisa terlayani dengan baik.
2. Harga yang terjangkau bagi setiap kalangan dengan tujuan untuk menarik konsumen berkunjung. Hal ini harus benar-benar diperhatikan oleh Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dengan memberikan harga yang terjangkau dengan tujuan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan untuk berkunjung kembali serta harganya dapat bersaing dengan kompetitor yang sama.
3. Cita Rasa dalam bisnis kuliner merupakan suatu faktor pendukung dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara harus lebih mengutamakan Cita Rasa yang baik agar konsumen merasa puas dengan Cita Rasa yang disajikan dan pas dilidah konsumen saat merasakan bakso tersebut.
4. Lokasi usaha yang strategis hal ini tentunya sangat berdampak positif untuk kemajuan usaha yang dijalani. Warung Bakso Puad Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara hendaknya memiliki lokasi parkir yang memadai saat konsumen berkunjung, memiliki petunjuk lokasi yang baik

sehingga dapat memudahkan konsumen berkunjung.

5. Meningkatkan kualitas pelayanan, memiliki daya saing harga terjangkau, cita rasa produk yang baik, serta lokasi usaha yang mendukung agar dapat mempertahankan dan meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
6. Bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel lain yang dapat diteliti untuk lebih mengetahui variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Amin, Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta : Harvindo.
- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Bayu, Swastha. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Cristina, Widya Utami. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akutansi*. Bandung : PT Refika Aditama Anggota IKAPI.
- Drummond, K. E., dan Brefere, L. M. 2010. *Nutrition for Foodservice and Culinary Professionals*. New Jersey : John Wiley dan Sons, Inc.

- Fandy, Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi.
- Garrow, dan James. 2010. *Komponen-Komponen Citra Rasa. Edisi Kesepuluh*. London : Churchill Livingston.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multi Variat Dengan SPSS*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Ibnu, Widiyanto. 2008. *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang : BP Undip.
- Kertajaya, Herman. 2006. *Elemen Marketing.Seri Kesembilan*. Bandung : Mizan Pustaka.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Philip, Kotler., dan Armstrong Harry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Sudjana. 2005. *Metode Statiska*. Edisi Keenam. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management and Strategy*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Seafood Yu Yem Pantai Jatimalang”, Segmen-Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 11, No. 2A.
- Fajar Ibnu Rodli, “Pengaruh Citra Rasa Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Tempat Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Es Teller 77 Cabang Hypermart Kediri Town Squere Tahun 2016”, *E-Jurnal Manajemen Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri 2016*.
- Made Caesar Surya Dew, Ni Wiyan Ekawati, “Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa Tahun 2017”, *E-Jurnal Manajemen UNUD, Vol. 6, No. 3, 2017 :1674-1700*.
- Mahadyka Agung Prasetyo, Rois Arifin, dan M. Hufron,”Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNISMA*.
- Muhammad Maskur, Nurul Qomariah, dan Nursaidah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)”, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia Universitas Muhammadiyah Jember*.

#### **SKRIPSI/TESISI/JURNAL**

Ely Septiadi, “Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Kepuasan

#### **INTERNET**

- [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CAUukZcGdCAJ:https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/141162/jurnal\\_eproc/pengaruh-brand-image-terhadap-keputusan-pembelian-produk-honda-beat-di-kota-bandung-tahun-2017.pdf+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CAUukZcGdCAJ:https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/141162/jurnal_eproc/pengaruh-brand-image-terhadap-keputusan-pembelian-produk-honda-beat-di-kota-bandung-tahun-2017.pdf+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id)
  - <https://media.neliti.com/media/publications/255237-pengaruh-celebrity-endorser-dan-brand-im-6b860004.pdf>
  - <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:minGPIF3MHgJ:riset.unisma.ac.id/index.php/jwe/article/download/142/146+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id>
  - <http://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/409/324>
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/viewFile/10473/10059>