

## ABSTRAK

**Indah Septiani, NIM 7102210012. Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di KOPI BABA Dr.Mansyur Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan tahun 2014.**

Masalah yang ditemukan dalam penelitian skripsi ini adalah apakah lokasi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di KOPI BABA Dr.Mansyur Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di KOPI BABA Dr.Mansyur Medan. Populasi dalam penelitian sebanyak 700 orang pengunjung dalam seminggu, sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 87 orang pengunjung KOPI BABA. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan rumus  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan citra perusahaan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) hal ini terlihat dari nilai  $F$  hitung sebesar 7,135 dan  $F$  tabel sebesar 2,15 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,135 > 2,15$ ) pada  $\alpha = 10\%$ . Dimana besar pengaruh antara variabel lokasi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 20,5% yang ditunjukkan dengan nilai  $R$  Square yaitu 0,205. Sedangkan secara parsial, lokasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,403 > 1,663$ , kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,765 > 1,663$  dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,483 > 1,663$ . Persamaan struktural dari model regresi yang dapat dibuat adalah  $Y = 15,719 + 0,210 X_1 + 0,165 X_2 + 0,083 X_3 + e$

Kata Kunci : lokasi, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

**Indah Septiani, NIM 7102210012. Effect of Location, Service Quality, and Corporate Image to Customer Loyalty in KOPI BABA Dr.Mansyur Medan.**

The problems that found in this research is whether location, service quality and corporate image to customer loyalty in KOPI BABA Dr.Mansyur Medan.

The research aims to determine and explain the influence of location, service quality and corporate image to customer loyalty in KOPI BABA Dr.Mansyur Medan.

The population of this research as many as 700 people for one week, and this research use Purposive Sampling method with sample size about 87 person. Data source is from observation and question naire used. Data analysis technique used is multiple linear regression formula  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ .

The results showed that location, service quality, and corporate image simultan eous effect on customer loyalty. It seen from the values of  $F_{value} = 7,135$  and  $F_{table} = 2,15$  so  $F_{value} > F_{table}$  with  $\alpha = 10\%$ . Location, service quality and corporate image affect the customer loyalty of 20,5% showed with R square value is 0,205. While the location has an influence on loyalty customer with t value > t table is  $2,403 > 1,663$ , service quality has an influence on loyalty customer with tvalue > t table is  $2,765 > 1,663$ , corporate image has an influence on loyalty customer with tvalue > t table is  $2,483 > 1,663$ . Structural equations of this multiple linear regression is  $Y = 15,719 + 0,210 X_1 + 0,165 X_2 + 0,083 X_3 + e$ .

Keywords : Location, Service Quality, Corporate Image, and Loyalty Customer