

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN RUMAH MAKAN DI KOTA ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Universitas Flores**



OLEH

ERMILINDAAZI OY
NIM: 2019430975

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ermilinda Azi Oy
NIM : 2019430975
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan
Rumah Makan Di Kota Ende


Telah Diterima Dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Yustina Paulina Penu, SE.,M. Par
NIDN: 0812017201



Baltasar Taruma Djata, SE., M. Sc
NIDN : 0821096801

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores



Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev
NIDN: 0805078703

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Hari : Kamis



Tanggal : 15 Agustus 2024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN: 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi



Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev
NIDN: 0805078703

Panitia Penguji

Ketua : Dr. Ernesta Leha, SE., M.Agb
NIDN : 0810067202

(.....)

Sekretaris : Estherlina Sagajoka, SE., M.Si
NIDN : 0808036601

(.....)

Anggota : Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev
NIDN: 0805078703

(.....)

Anggota : Yustina Paulina Penu, SE., M. Par
NIDN: 0812017201

(.....)

Anggota : Baltasar Taruma Djata, SE., M. Sc
NIDN : 0821096801

(.....)



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN RUMAH MAKAN DI KOTA ENDE**, dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 15 Agustus 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 15 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan



Ermilinda Azi Oy
NIM: 2019430975

MOTTO

“Pergi Dengan Dukungan Pulang Dengan Pujian”

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan yang maha kuasa, serta rasa terimakasih yang tak terhingga saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya bapa Kristianus Rebo dan mama perpetua mi. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai.
2. Yang tersayang Bapak Dominikus Dodo, mama Martina Dhue, yang sudah membantu memotivasi dan membantu membiayai Pendidikan saya.
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk yang tercinta Allexandro Dodo dan Jessi yang sudah memberikan dukungan, motivasi, dan perhatiannya.
4. Saudara terbaik Neger dan Ichin yang selalu memotivasi dan memberi semangat serta dukungan dan doa karena kita bertiga yang akan meneruskan perjuangan keluarga.
5. Yang tersayang Kakak Ertin, kakak Nimus, kakak Inna, yang telah membantu membiayai dan mendukung saya dalam menempu pendidikan.
6. Bapak Ibu dosen pembimbing dan penguji yang sealama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya
7. Sahabat seperjuangan yang selalu membantu dan mau menemani selama hampir 5 tahun yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi

kepada saya, Denty, Elin, Adel, Meli, Niny, Salfator, Arsen, Luger, Osin,,
Tini.

8. Semua teman-teman Prodi Ekonomi Pembangunan.
9. Yang tercinta Ibu Dr. Ernesta Leha, SE.,M. Agb yang sudah memberi saya peluang kerja dan membuat saya mandiri serta membimbing saya menjadi orang yang berguna.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan pertolongan-Nya yang sungguh besar sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul” Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Rumah Makan di Kota Ende (Studi Kasus Rumah Makan di Kota Ende)” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan di Universitas Flores.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menghadapi berbagai hambatan namun semuanya itu dapat diatasi dengan baik berkat bantuan, pengarahan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mennyampaikan terimakasih kepada:

- 1) Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores Dr. Laurentius D Gadi Djou, Akt.,.
- 2) Bapak Dr. Willybrodus Lanamana, M.M.A selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
- 3) Dr. Rafael Octavianus Byre, S.E.,M.Sc selaku Dakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
- 4) Bapa Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan.
- 5) Ibu Yustina Paulina Penu, SE.,M.Par selaku dosen pembimbing I dan Bapak Baltasar Taruma Djata, SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing II yang dengan kerelaan hati meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, arahan dan motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 6) Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pegawai Program Studi Ekonomi Pembangunan dan sudah membekali penulisan dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 7) Semua pihak yang tidak dapat Saya sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kritik dan saran yang berifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak.

Ende, Agustus 2024

Penulis,

ABSTRAK

Ermelinda Azi Oy, Nim : 2019430975, Judul Skripsi “ Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan rumah makan di kota Ende. (Studi Kasus Rumah Makan di Kota Ende) “ Program Studi Ekonomi Pembangunan , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Flores, Pembimbing I Yustina Paulina Penu, SE.,M.Par Pembimbing II Baltasar Taruma Djata, SE.,M. Sc no hp/082236780925.

E-Mail : ermelindaazioy57@gmail.com

Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan. 2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan rumah makan. 3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan rumah makan.

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. penelitian ini di lakukan di Kota Ende. sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan rumah makan di Kota

Hasil analisis diperoleh data sebagai berikut: Variabel kualitas makanan menunjukkan bahwa secara parsial atau individual berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan di Kota Ende dengan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$, dan $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($7.425 > 1,660$), Variabel harga menunjukkan bahwa secara parsial atau individual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan di Kota Ende. Dengan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$, dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8.346 > 1,660$). 3. variabel promosi menunjukkan bahwa secara parsial atau individual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan di Kota Ende. Dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($11.469 > 1,660$). 4. variabel kualitas makanan, harga, promosi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan rumah makan di Kota Ende.

Kontribusi variabel kualitas makanan, harga, promosi adalah sebesar 81,6% sedangkan sisanya sebesar 18,4 % di jelaskan oleh variabel--variabel lain yang tidak di teliti dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Harga, Promosi Loyalitas Pelanggan Rumah Makan.

ABSTRACT

Ermelinda Azi Oy, Nim: 2019430975, Thesis Title "Factors that affect the loyalty of restaurant customers in the city of Ende. (Case Study of Restaurants in Ende City) " Development Economics Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores, Supervisor I Yustina Paulina Penu, SE., M.Par Supervisor II Baltasar Taruma Djata, SE., M. Sc no hp/082236780925.

E-mail : ermelindaaziyo57@gmail.com

To find out the influence of food quality on restaurant customer loyalty. 2. To find out the effect of price on restaurant customer loyalty. 3. To find out the influence of promotions on restaurant customer loyalty.

This research method uses quantitative and qualitative approach methods. This research was conducted in Ende City. The sample in this study is as many as 100 restaurant customers in the city

The results of the analysis obtained the following data: 1. the food quality variable shows that partially or individually has a significant and significant influence on the loyalty of restaurant customers in Ende City with a significant level of $0.000 < 0.05$, and $T_{\text{calculate}} < T_{\text{table}} (7,425 > 1,660)$, 2. the price variable shows that partially or individually has a significant effect on the loyalty of restaurant customers in Ende City. the significance level is $0.000 < 0.05$, and $T_{\text{counts}} > T_{\text{table}} (8,346 > 1,660)$. 3. The promotion variable shows that partially or individually has a significant effect on the loyalty of restaurant customers in Ende City. with a significant level of $0.000 < 0.05$, and $T_{\text{cal}} > T_{\text{table}} (11,469 > 1,660)$. 4. Variables of food quality, price, promotion simultaneously or together affect the loyalty of restaurant customers in Ende City.

The contribution of food quality, price, and promotion variables is 81.6% while the remaining 18.4% is explained by other variables that are not examined in this research model.

Keywords: Food Quality, Price, Restaurant Customer Loyalty Promotion.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kualitas Makanan	11
2.2 Harga.....	14
2.3 Promosi	17
2.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.4.1 Golongan Loyalitas Pelanggan	23

2.4.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen	25
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Berpikir.....	32
2.7 Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5.1 Jenis Data	40
3.5.2 Sumber Data.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.7.2 Uji Hipotesis	45
3.7.3 Uji Koefisien Determinan	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1 Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Ende.	48
4.1.2 Keadaan Penduduk.....	49
4.2 Deskripsi Responden.....	50

4.3 Hasil dan Pembahasan	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	54
4.3.3 Regresi Linear Berganda.....	57
4.3.4 Uji Hipotesis	59
4.4 Pembahasan Masing-Masing Variabel	63
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan di Kota Ende.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Rumah Makan di Kota Ende	7
Tabel 1.3 Data Jumlah Penduduk di Kota Ende.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk di Kota Ende.....	50
Tabel 4.2 Data umur responden	51
Tabel 4.3 Data Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Hasil uji validitas.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.6 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	54
Tabel 4.7 Coefficients uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.9 Coefficients Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser.....	57
Tabel 4.11 Coefficients Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4.12 Coefficients Uji Statistik	60
Tabel 4.13 Anova Uji Statistik F	61
Tabel 4.14 Model Summary Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Diagram 4.1 Umur Responden.....	51
Diagram 4.2 Data Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	52