

## KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Illahi Rabbi Allah SWT, pemilik alam semesta ini, karena dengan izin dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Puji dan syukur senantiasa terlimpah kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul **Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Pada Minyak Solar di SPBU 34-43215 Cianjur (Penelitian Pada Supir Bis Bandung-Merak).**

Skripsi ini, disusun untuk mengetahui dan mengkaji lokasi, kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen pada minyak solar di SPBU 34-43215 Cianjur serta seberapa besar pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan untuk memperbaiki makalah ini agar lebih baik.

Akhirul kalam mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Mei 2008

Linda Aryani

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian skripsi ini merupakan anugerah dari Allah SWT yang patut penulis syukuri. Tanpa rahmat dan karunia-Nya sangatlah mustahil do'a dan ikhtiar penulis selama ini dapat terkabul. Untuk itu penulis panjatkan rasa syukur yang tak terhingga pada Allah SWT, pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya serta para pengikutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwama Al Muchtar, SH. M.Pd., selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Edi Suryadi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. Ratih Hurriyati, M.Si., selaku Ketua Program Pendidikan Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak Drs, H. Hari Mulyadi, M.Si selaku Ketua TPPS dan Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM., selaku Tim Pertimbangan dan Pembimbing Skripsi (TPPS) Program Pendidikan Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
8. Bapak Sunanta Syarif, S.E., yang memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Pengajar di lingkungan Jurusan Pendidikan Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
10. Bapak M. Rachmat Sopiandi, SE. yang menjabat sebagai manajer SPBU 34-43215 Cianjur yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh Supir Bis Bandung-Merak yang telah membantu dalam mengisi daftar angket yang penulis sebarakan dalam rangka memperoleh data dari responden.
12. Sahabat-sahabatku tercinta Yuyu, Tommy, Oneng, Mutan, Irawati, Ledy, Puji dan Neu2 yang selalu memberikan bantuan dan semangat selama penyelesaian skripsi ini.
13. Yang tercinta anak-anak kostan, Abang, Andri, Oky, Titik, Ardy, yang telah memberikan bantuan, dorongan serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Kakakku tercinta Teh Ei dan Mas Ivan yang telah memberikan sentuhan manis terakhir yang begitu sempurna.

15. Keluarga besar Warnet Bumi Langit, Mas Adit, Mas Arvin, Mas Dayat, Tri, lia, Ega, Gery dan teman-teman lainnya yang telah memberikan bantuan, dorongan serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Rekan-rekan mahasiswa Program Pendidikan Tata Niaga 2003 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas suka dan duka selama perkuliahan sampai selesainya kebersamaan di bangku kuliah.
17. Semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Yang tersayang Rendy Bey Danusaputra yang telah memberikan cinta, kasih sayang, dan perhatian kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini..

Akhirnya sembah dan bakti penulis sampaikan kepada Orang tua penulis, Mamah yang dengan sabar memberikan dorongan, perhatian, bimbingan serta do'a kepada penulis dan Papah (Alm) yang selalu memberikan inspirasi kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Bandung, Mei 2008

Penulis

Linda Aryani

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Pemikiran .....	10
1.5 Asumsi .....	17
1.6 Hipotesis .....	17
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Ruang Lingkup Pemasaran.....	19
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	19

2.1.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	20
2.2 Lokasi ( <i>Place</i> ).....	25
2.2.1 Pengertian Lokasi .....	25
2.2.2 Pemilihan Lokasi .....	27
2.2.3 Perencanaan Lokasi.....	33
2.2.4 Tata Letak ( <i>Layout</i> ) Lokasi .....	33
2.2.5 Hubungan Perencanaan (desain) dan Tata Letak Lokasi .....	35
2.3 Kualitas Pelayanan .....	36
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	36
2.3.2 Pengertian Pelayanan .....	38
2.3.3 Proses Pelayanan .....	40
2.3.4 Strategi Pelayanan .....	41
2.3.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	42
2.3.6 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	46
2.3.7 Pelayanan yang Dilakukan Pedagang Eceran .....	44
2.3.8 Indikator Kualitas Pelayanan.....	49
2.4 Loyalitas Konsumen .....	51
2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	51
2.4.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	52
2.4.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	58
2.4.4 Tingkatan Loyalitas Konsumen .....	60
2.5 Hubungan Antara Lokasi dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen.....	70

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian .....	72
3.2 Metode Penelitian .....	73
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	73
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	74
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	78
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	79
3.2.4.1 Populasi.....	79
3.2.4.2 Sampel.....	79
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	82
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	83
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	85
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	85
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	90
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	92
a. Analisis Regresi Linier Ganda .....	93
b. Koefisien Determinasi.....	95
c. Uji Hipotesis.....	96

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	100
4.1.1 Profil Perusahaan.....	100
4.1.2 Karakteristik Responden .....	102
4.1.3 Gambaran Variabel Penelitian.....	107

4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi .....	107
4.1.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	124
4.1.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen .....	145
4.1.4 Menguji Adanya Pengaruh signifikan Antara Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada minyak solar di SPBU 34-43215 Cianjur.....	152
4.1.5 Menguji Adanya Pengaruh signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada minyak solar di SPBU 34- 43215 Cianjur.....	156
4.1.6 Menguji Adanya Pengaruh signifikan Antara Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada minyak solar di SPBU 34-43215 Cianjur .....	160
4.2 Pembahasan .....	165
4.2.1 Pembahasan gambaran Lokasi .....	165
4.2.2 Pembahasan Gambaran Kualitas Pelayanan .....	168
4.2.3 Pembahasan Gambaran Loyalitas Konsumen.....	172
4.2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	175
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	177
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan.....	180
5.2 Rekomendasi .....	182
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>184</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 1.2	Paradigma Penelitian .....	16
Gambar 2.1	Design Customer Loyalty .....	60
Gambar 2.2	Piramida Loyalitas.....	68
Gambar 3.1	Model Regresi .....	97
Gambar 4.1	Struktur Organisasi SPBU 34-43215 Cianjur .....	101
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	103
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	104
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pembelian Minyak solar .....	106
Gambar 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Untuk Mencapai Lokasi SPBU 34-43215 Cianjur.....	108
Gambar 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Untuk Mencapai Lokasi SPBU 34-43215 Cianjur.....	109
Gambar 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kemacetan Kendaraan Yang Masuk Ke SPBU 34-43215 Cianjur .....	111
Gambar 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Banyaknya Kendaraan Yang Berlalu-Lalang Di Depan SPBU 34-43215 Cianjur .....	112
Gambar 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Tempat Parkir Yang Luas Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	114
Gambar 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Tempat Parkir Yang Aman Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	115
Gambar 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Lahan Yang Tersedia Untuk Keperluan Usaha Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	117
Gambar 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Lingkungan Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	118

Gambar 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Ketertarikan Terhadap SPBU Lain .....	120
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kegiatan Yang Dijalankan SPBU 34-43215 Cianjur Sesuai Dengan Peraturan Pemerintah .....	122
Gambar 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Pemerintah Dalam Menetapkan Harga BBM .....	123
Gambar 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Toilet Yang Tersedia Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	125
Gambar 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Toilet Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	126
Gambar 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Tersedia Di Mushola Spbu 34-43215 Cianjur .....	128
Gambar 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Mushola Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	129
Gambar 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Tersedia Di Cafeteria SPBU 34-43215 Cianjur .....	131
Gambar 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Cafeteria Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	132
Gambar 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Petugas Di SPBU 34-43215 Cianjur Terhadap Keluhan Pelanggan.....	134
Gambar 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Petugas Dalam Melayani Konsumen Waktu Pembelian BBM Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	136
Gambar 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Petugas Yang Sesuai Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	137
Gambar 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Dalam Merespon Keluhan Pelanggan .....	139
Gambar 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Dalam Menanggapi Pelanggan Yang Membutuhkan Bantuan.....	141
Gambar 4.27Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Pada Pelanggan .....	142

Gambar 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen Terhadap SPBU 34-43215 Cianjur.....	144
Gambar 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Ulang Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	146
Gambar 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Produk Lain (Oli) Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	147
Gambar 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Minyak Solar Selain Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	149
Gambar 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Kekebalan Penolakan Pembelian Produk Pada SPBU Lain Selain Di SPBU 34-43215 Cianjur...	151
Gambar 4.33 Diagram Garis Linier Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen ..	154
Gambar 4.34 Diagram Garis Linier Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	158
Gambar 4.35 Diagram Garis Linier Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	162

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-Rata Volume Penjualan Minyak Solar Di SPBU Yang Di Lalui Bis Bandung-Merak Di Wilayah Cianjur.....	5
Tabel 1.2	Volume Penjualan Minyak Solar Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	6
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	75
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	78
Tabel 3.3	Teknik Pengumpulan Data Dan Tujuan Penelitian .....	84
Tabel 3.4	Pengujian Validitas Instrumen Penelitian .....	88
Tabel 3.5	Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	92
Tabel 3.6	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ....	95
Tabel 3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	96
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	102
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di SPBU 34-43215 Cianjur .....	104
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pembelian di SPBU 34-43215 Cianjur .....	105
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Untuk Mencapai Lokasi SPBU 34-43215 Cianjur .....	107
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Untuk Mencapai Lokasi SPBU 34-43215 Cianjur .....	109
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kemacetan Kendaraan Yang Masuk ke SPBU 34-43215 Cianjur.....	110
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Banyaknya Kendaraan Yang Berlalu-Lalang Di Depan SPBU 34-43215 Cianjur.....	112
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Tempat Parkir Yang Luas Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	113

Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Tempat Parkir yang Aman di SPBU 34-43215 Cianjur .....	115
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Lahan Yang Tersedia Untuk Keperluan Usaha Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	116
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Lingkungan Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	118
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Ketertarikan Terhadap SPBU Lain .....	119
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Kegiatan Yang Dijalankan SPBU 34-43215 Cianjur Sesuai Dengan Peraturan Pemerintah.....	121
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Pemerintah Dalam Menetapkan Harga BBM .....	123
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Toilet Yang Tersedia Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	124
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Toilet Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	126
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Tersedia Di Mushola SPBU 34-43215 Cianjur .....	127
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Mushola Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	129
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Tersedia Di Cafeteria SPBU 34-43215 Cianjur .....	130
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Cafeteria Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	132
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Petugas Di SPBU 34-43215 Cianjur Terhadap Keluhan Pelanggan .....	133
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Petugas Dalam Melayani Konsumen Waktu Pembelian BBM Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	135
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Petugas Yang Sesuai Di SPBU 34-43215 Cianjur .....	137
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Dalam Merespon Keluhan Pelanggan.....	138

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Dalam Menanggapi Pelanggan Yang Membutuhkan Bantuan .....	140
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Petugas SPBU 34-43215 Cianjur Pada Pelanggan .....	142
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen Terhadap SPBU 34-43215 Cianjur .....	143
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Ulang Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	145
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Produk Lain (Oli) Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	147
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Melakukan Pembelian Minyak Solar Selain Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	148
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Kekebalan Penolakan Pembelian Produk Pada SPBU Lain Selain Di SPBU 34-43215 Cianjur.....	150
Tabel 4.32 Output Pengaruh Antara Lokasi Terhadap Loyalitas Consumen..	152
Tabel 4.33 Output Koefisien Regresi.....	153
Tabel 4.34 Output Anova .....	155
Tabel 4.35 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	156
Tabel 4.36 Output Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas konsumen.....	156
Tabel 4.37 Output Koefisien Regresi .....	157
Tabel 4.38 Output Anova .....	159
Tabel 4.39 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	160
Tabel 4.40 Output Pengaruh Antara Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	161
Tabel 4.41 Output Koefisien Regresi.....	161
Tabel 4.42 Output Anova .....	164

Tabel 4.43 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	164
Tabel 4.44 Rekapitulasi Ukuran-Ukuran Lokasi.....	165
Tabel 4.45 Rekapitulasi Ukuran-Ukuran Kualitas Pelayanan.....	169
Tabel 4.46 Rekapitulasi Indikator Loyalitas Konsumen .....	172



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner penelitian
Lampiran 2	Koding Data Identitas Responden
Lampiran 3	Koding Data Ordinal Lokasi (X1)
Lampiran 4	Koding Data Ordinal Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran 5	Koding Data Ordinal Loyalitas Konsumen (Y)
Lampiran 6	Koding Data Interval Lokasi (X1)
Lampiran 7	Koding Data Interval Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran 8	Koding Data Interval Loyalitas Konsumen (Y)
Lampiran 9	Regresi
Lampiran 10	Riwayat Hidup