

**PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA  
RESTORAN GOLDEN YEN**

**SKRIPSI**



**STIE EKA PRASETYA**

**Ditulis Oleh:  
Mimi Desika Aritonang  
191010007**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
STIE EKA PRASETYA  
MEDAN  
2023**

**Judul** : PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN  
GOLDEN YEN

**Nama** : Mimi Desika Aritonang

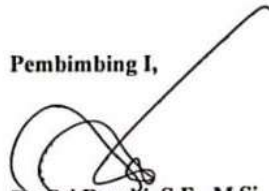
**NIM** : 191010007

**Program Studi** : Manajemen

**Perguruan Tinggi** : STIE Eka Prasetya

Medan, 28 April 2023  
Disetujui Oleh  
Tim Pembimbing,

Pembimbing I,



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.  
NIDN: 0006037202

Pembimbing II,



Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.  
NIDN: 0124028902

Diterima dan divalidasi oleh Dewan Penguji Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

Judul : PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN  
GOLDEN YEN  
Nama : Mimi Desika Arintonang  
NIM : 191010007  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

Pada 08 Mei 2023  
Dewan Penguji,

Penguji I : Dra. Pesta Gultom, M.M.  
NIDN : 0117126501



Penguji II : Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.  
NIDN : 0108069301



STIE Eka Prasetya,  
Ketua



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.  
NIDN: 0006037202

**STIE EKA PRASETYA**  
**PROGRAM SARJANA (S – 1)**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME**

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya serahkan kepada dosen pembimbing Tugas Akhir adalah hasil pekerjaan saya. Apabila saya menggunakan atau mengutip hasil pekerjaan orang lain untuk Tugas Akhir saya, maka saya mengindikasikan hal tersebut secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Apabila saya melanggar maka saya bersedia mendapat sanksi plagiarisme sesuai prosedur yang ditetapkan di program sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

|                         |                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                    | Mimi Desika Aritonang                                                              |
| NIM                     | 191010007                                                                          |
| Judul Tugas Akhir       | Pengaruh Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen |
| Pembimbing Tugas Akhir: |                                                                                    |
| Pembimbing – I          | Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si                                                         |
| Pembimbing – II         | Elisabeth Nainggolan. S.Pd., M.Sc                                                  |

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 08 Mei 2023



Mimi Desika Aritonang  
191010007

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN GOLDEN YEN”** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center Bapak Susanto, S.T., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Koordinator Program Studi Manajemen Ibu Ihdina Gustina, S.E., M.M.
7. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E.
8. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.

9. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi Abidin, S.M.
10. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.
11. Kedua orang tua tercinta, saudara-saudariku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, 08 Mei 2023  
Penulis



Mimi Desika Aritonang  
191010007

## ABSTRAK

**Mimi Desika Aritonang, 191010007, Pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Golden Yen, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Dr. Sri Rezeki S., E., M.Si., Pembimbing II: Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citarasa Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen, mengetahui Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen, mengetahui Pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh pelanggan Restoran Golden Yen pada tahun 2022 berjumlah 71.400 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Loyalitas Pelanggan = 4,389 + 0,217 Citarasa + 0,302 Lokasi + e**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Citarasa memiliki nilai  $t_{hitung}$  (3,421) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Citarasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen. Hasil analisis menunjukkan Lokasi memiliki nilai  $t_{hitung}$  (7,643) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai  $R Square$  ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,710 artinya variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Citarasa dan Lokasi sebesar 71% sedangkan sisanya 29% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel persepsi nilai, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan dan lain sebagainya.

**Kata Kunci: Citarasa, Lokasi, Loyalitas Pelanggan**

## ABSTRACT

***Mimi Desika Aritonang, 191010007, Effect of Taste and Location on Customer Loyalty at Golden Yen Restaurant, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I: Dr. Sri Rezeki S., E., M.Sc., Supervisor II: Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.***

*This study aims to determine the effect of taste on customer loyalty at Golden Yen restaurants, to determine the effect of location on customer loyalty at Golden Yen restaurants, to determine the effect of taste and location on customer loyalty at Golden Yen restaurants.*

*The research methodology used is a quantitative descriptive method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numbers. Source of data in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents, secondary data was obtained from data and literature relating to the issues discussed. The research population that will be used in this research is all Golden Yen Restaurant customers in 2022 totaling 71,400 customers. The sampling technique uses the slovin formula with a total sample of 100 customers. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation Customer Loyalty = 4.389 + 0.217 Taste + 0.302 Location + e*

*The results of the research analysis showed that Taste has a tcount (3.421) > ttable (1.984) with a significance level of 0.001 < 0.005 so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between Taste on Customer Loyalty at Golden Yen Restaurant. The results of the analysis show that location has a tcount (7.643) > ttable (1.984) with a significance level of 0.000 < 0.005 so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between location and customer loyalty at the Golden Yen Restaurant. The results of this study are supported by the value of R Square (R<sup>2</sup>) or the coefficient of determination obtained by 0.710, meaning that the Customer Loyalty variable can be explained by the Taste and Location variables by 71% while the remaining 29% is influenced by other variables not examined in this study, such as variable perception of value, product quality, price, customer satisfaction and so forth.*

**Keywords: Taste, Location, Customer Loyalty**

## **MOTTO**

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

“Dia memberi kekuatan kepada yang Lelah dan menambah semangat kepada yang tidak berdaya”

(Yesaya 40:29)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

## **PERSEMBAHAN**

**Atas rahmat karunia Tuhan yang berlimpah, dengan penuh kerendahan hati saya ingin mengucapkan apresiasi dan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada siapapun yang telah turut menyokong saya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.**

**Pertama-tama saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang telah bersusah payah membesarkan dan mendidik saya dengan baik, Berusaha dan tetap semangat untuk kesembuhan saya melalui sakit yang saya alami yaitu kanker darah, dan terima kasih banyak untuk kakak-kakak, adik dan semua orang yang sudah mendoakan dan menyayangi saya yang sudah mengizinkan saya melanjutkan pendidikan saya sampai ke jenjang perguruan tinggi.**

**Yang kedua adalah dosen pembimbing saya, Ibu Dr.Sri Rezeki, SE., M.S.i dan Ibu Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc yang telah membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak bosan-bosannya memberi masukan-masukan dan selalu memastikan bahwa saya bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan lolos sidang meja hijau.**

**Yang ketiga adalah teman-teman saya di kampus, baik itu teman sekelas maupun teman seangkatan yang telah sama-sama berjuang untuk lulus dan melangkah menuju masa depan yang cerah. Saling berbagi keluh kesah, pengalaman dan pengetahuan dan menyemangati satu sama lain.**

**Yang keempat adalah teman-teman di dunia maya dan juga teman kerja saya, dan juga semua yang sudah memberikan dorongan semangat dan juga motivasi-motivasi yang sangat berharga untuk saya.**

**Dan yang terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri.**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya, sebelumnya saya tidak menyangka saya bisa menginjakkan kaki di perguruan tinggi ini, dikarenakan keterbatasan kesehatan dan hal lainnya. terima kasih sudah berjuang dan kuat melalui semuanya Mi.**

**Love You All..**

## DAFTAR ISI

**COVER**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR .....v**

**DAFTAR ISI.....xi**

**DAFTAR TABEL.....xv**

**DAFTAR GAMBAR.....xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN .....xvii**

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....5

1.3 Perumusan Masalah .....5

1.4 Batasan Masalah .....6

1.5 Tujuan Penelitian .....6

1.6 Manfaat Penelitian .....6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU.....8**

2.1 Tinjauan Pustaka.....8

2.1.1 Teori tentang Loyalitas Pelanggan.....8

2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....8

2.1.1.2 Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan .....9

2.1.1.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....9

2.1.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....10

2.1.2 Teori tentang Citarasa .....11

2.1.1.1 Pengertian Citarasa .....11

2.1.1.2 Faktor – Faktor Citarasa.....11

2.1.1.4 Indikator Citarasa.....12

|                                        |                                                                |           |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2                                  | Teori Tentang Lokasi .....                                     | 13        |
| 2.1.2.1                                | Pengertian Lokasi.....                                         | 13        |
| 2.1.2.2                                | Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....                   | 14        |
| 2.1.2.3                                | Strategi Pemilihan Lokasi .....                                | 15        |
| 2.1.2.5                                | Indikator Lokasi .....                                         | 15        |
| 2.1.3.1                                | Pengertian Loyalitas Pelanggan.....                            | 14        |
| 2.1.3.2                                | Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....                         | 15        |
| 2.1.3.3                                | Manfaat Loyalitas Pelanggan.....                               | 15        |
| 2.1.3.4                                | Indikator Loyalitas Pelanggan .....                            | 16        |
| 2.2                                    | Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....                        | 17        |
| 2.3                                    | Kerangka Pemikiran .....                                       | 18        |
| 2.4                                    | Hipotesis .....                                                | 19        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                                | <b>20</b> |
| 3.1                                    | Tempat dan Waktu Penelitian.....                               | 20        |
| 3.1.1                                  | Tempat .....                                                   | 20        |
| 3.1.2                                  | Waktu Penelitian.....                                          | 20        |
| 3.2                                    | Metode Penelitian .....                                        | 20        |
| 3.2.1                                  | Pendekatan Penelitian .....                                    | 20        |
| 3.2.2                                  | Jenis Penelitian .....                                         | 21        |
| 3.3                                    | Populasi dan Sampel.....                                       | 21        |
| 3.3.1                                  | Populasi.....                                                  | 21        |
| 3.3.2                                  | Sampel .....                                                   | 22        |
| 3.4                                    | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 23        |
| 3.5                                    | Jenis dan Sumber Data.....                                     | 23        |
| 3.5.1                                  | Jenis Data.....                                                | 23        |
| 3.5.2                                  | Sumber Data .....                                              | 24        |
| 3.6                                    | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 26        |
| 3.7                                    | Uji Instrumen Penelitian .....                                 | 26        |
| 3.6.1                                  | Uji Validitas.....                                             | 26        |

|                                      |                                                           |           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.2                                | Uji Reliabilitas .....                                    | 273.8     |
|                                      | Uji Asumsi Klasik.....                                    | 27        |
| 3.8.1                                | Uji Normalitas.....                                       | 27        |
| 3.8.2                                | Uji Multikolinieritas.....                                | 29        |
| 3.8.3                                | Uji Heteroskedastisitas .....                             | 29        |
| 3.9                                  | Teknik Analisis Data .....                                | 31        |
| 3.9.1                                | Analisis Regresi Linier Berganda .....                    | 31        |
| 3.9.2                                | Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....           | 31        |
| 3.9.2                                | Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....         | 32        |
| 3.9.3                                | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                     | 3         |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b> |                                                           | <b>35</b> |
| 4.1                                  | Gambaran Umum Penelitian.....                             | 35        |
| 4.1.1                                | Sejarah Singkat Restoran Golden Yen.....                  | 35        |
| 4.2                                  | Hasil Penelitian .....                                    | 35        |
| 4.2.1                                | Karakteristik Responden.....                              | 35        |
| 4.2.2                                | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                      | 38        |
|                                      | 4.2.2.1 Uji Validitas .....                               | 38        |
|                                      | 4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....                            | 41        |
| 4.2.3                                | Uji Asumsi Klasik .....                                   | 42        |
|                                      | 4.2.3.1 Uji Normalitas.....                               | 42        |
|                                      | 4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....                            | 41        |
|                                      | 4.2.3.3 Uji Multikolinieritas.....                        | 46        |
|                                      | 4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....                      | 47        |
| 4.2.4                                | Teknik Analisis Data .....                                | 49        |
|                                      | 4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....            | 49        |
|                                      | 4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....   | 51        |
|                                      | 4.2.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) ..... | 53        |
|                                      | 4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 54        |
| 4.3                                  | Pembahasan .....                                          | 56        |

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1 | Pengaruh Citarasa Terhadap Loyalitas Pelanggan.....            | 56 |
| 4.3.2 | Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....              | 56 |
| 4.3.3 | Pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 57 |

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN**

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>AKADEMIS .....</b>          | <b>58</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....           | 58        |
| 5.2 Implikasi Manajerial ..... | 59        |
| 5.3 Saran Akademis .....       | 60        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**SURAT IZIN RISET**

**SURAT BALASAN RISET**

**KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|            |                                                            |    |
|------------|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Data Pengunjung .....                                      | 2  |
| Tabel 2.1  | Tabel Penelitian Terdahulu.....                            | 17 |
| Tabel 3.1  | Identifikasi & Definisi Variabel Penelitian .....          | 25 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....     | 36 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....             | 36 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....         | 37 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Validitas Variabel Citarasa ( $X_1$ ) .....      | 38 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi ( $X_2$ ).....         | 39 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ..... | 40 |
| Tabel 4.7  | Uji Reliabilitas Variabel.....                             | 42 |
| Tabel 4.8  | <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....                 | 45 |
| Tabel 4.9  | Hasil Pengujian Multikolinieritas .....                    | 47 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....           | 50 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Parsial (Uji t).....                       | 52 |
| Tabel 4.12 | Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....                      | 54 |
| Tabel 4.13 | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                  | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                            |    |
|------------|----------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran .....   | 18 |
| Gambar 4.1 | Grafik Histogram.....      | 43 |
| Gambar 4.2 | Grafik Normal P-Plot ..... | 44 |
| Gambar 4.3 | Grafik Scatterplot .....   | 48 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Uji Validitas dan Reabilitas**
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data Validitas Citarasa ( $X_1$ )**
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Reabilitas Citarasa ( $X_1$ )**
- Lampiran 5 Hasil Analisis Data Validitas Lokasi ( $X_2$ )**
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data Reabilitas Lokasi ( $X_2$ )**
- Lampiran 7 Hasil Analisis Data Validitas Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )**
- Lampiran 8 Hasil Analisis Data Reabilitas Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )**
- Lampiran 9 Tabulasi Kuesioner Responden**
- Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas**
- Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas**
- Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini dapat dikatakan semakin ketat. Banyaknya usaha baru yang dijalankan baik sejenis maupun tidak sejenis menjadi pemicu utama dari ketatnya persaingan bisnis. Persaingan bisnis ataupun usaha tidak hanya untuk bisnis dan usaha besar. Bisnis dan usaha kecil pun tetap mengalami yang namanya persaingan bisnis, terlebih lagi jika usaha itu adalah usaha kuliner atau tempat-tempat tongkrongan yang banyak dipenuhi oleh kaum milenial. Semakin kuatnya persaingan bisnis dan usaha terutama untuk usaha yang sama maka pemilik usaha diwajibkan untuk mengambil sikap dan menetapkan strategi-strategi yang digunakan untuk menarik konsumen (Zufri, dkk, 2022:132).

Pertambahan jumlah penduduk yang pesat diiringi dengan peningkatan kebutuhan dasar manusia seperti makanan. Sebagai kebutuhan dasar maka wajib untuk dipenuhi. Hal ini menjadi peluang tersendiri bagi pelaku usaha untuk menyediakan jasa pelayanan kuliner. Perkembangan bisnis kuliner sangat pesat terbukti dengan munculnya berbagai macam Restoran, termasuk Restoran cepat saji (Sari 2018). Banyaknya para pelaku bisnis banyak pula strategi-strategi yang disusun dan dijalankan oleh para pengusaha dengan sebaik mungkin, strategi ini dilakukan untuk menarik minat pelanggan dan memberikan nilai kepuasan dibenak pelanggan terhadap produk yang ditawarkan dan juga agar tidak

membuat kecewa pelanggan bila membeli produk tersebut (Primanto, dkk, 2021:37).

Tujuan bisnis pada hakekatnya adalah untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen perusahaan. Konsumen yang loyal merupakan aset paling penting dan berharga bagi perusahaan. Berbeda dengan konsumen yang hanya datang sekali-kali dan belum tentu melakukan pembelian, konsumen merupakan konsumen potensial yang memiliki daya beli dan selalu memberikan keuntungan bagi perusahaan (Priansa, 2017:215). Loyalitas pelanggan merupakan komitmen jangka panjang pelanggan, yang di implementasikan dalam bentuk perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh pelanggan dimana hal tersebut akan mempengaruhi eksistensi perusahaan tersebut (Putrie, 2022:4).

Restoran Golden Yen merupakan Restoran Chinese Food yang terletak di Business Center, Medan, Jl. S. Parman No.10-11, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20153. Berikut tabel data pengunjung Restoran Golden Yen.

**Tabel 1.1**

| <b>Tahun</b> | <b>Data Pengunjung</b> |
|--------------|------------------------|
| 2018         | 78.540                 |
| 2019         | 71.400                 |
| 2020         | 35.700                 |
| 2021         | 53.550                 |
| 2022         | 71.400                 |

Sumber: Restoran Golden Yen.

Citarasa merupakan suatu perlengkapan dari makanan yang terdiri dari bentuk makanan, rasa dan aroma. Citarasa merupakan salah satu strategi yang dilakukan untuk dapat membedakan beberapa rasa dari beberapa makanan. Citarasa memiliki peran yang penting dalam sebuah produk makanan ataupun minuman karena pelanggan sangat mementingkan Citarasa dari sebuah produk untuk merasakan kepuasan (Zufri, 2022:134). Citarasa adalah faktor utama yang tidak mungkin dan bahkan tidak bisa untuk diabaikan, keadaan yang sering terjadi dalam bisnis kuliner adalah kualitas rasa, memang sulit untuk mengikuti lidah para konsumen, karena setiap orang pasti mempunyai kesukaan atau kesenangan pada suatu makanan yang berbeda-beda dalam rasa, tapi inilah tantangan bagi pengusaha kuliner dalam mempertahankan konsumen agar menjadi pelanggan tetap (M.Surya, 2021:312). Variabel Citarasa pelengkap Loyalitas konsumen. Hal ini didasarkan pada nilai signifikan yang menunjukkan tidak berpengaruh nyata. Oleh karena itu variabel tersebut tidak dapat dipisahkan untuk membentuk Loyalitas konsumen (Sari 2018).

Restoran Golden Yen terkenal akan menu nasi ayam hainam dan juga menu bubur ayam yang menjadi minat pertama yang dipesan oleh para pelanggan Restoran Golden Yen, sedangkan Citarasa makanan dari Restoran Golden Yen pada menu masakan yang di goreng kurang peminatnya. Seperti kwetiau siram seafood yang kadang terasa sedikit lebih asin, nasi goreng yang terkadang terlalu berminyak. Hal ini disebabkan karena selera masakan pelanggan yang berbeda-beda, sehingga Citarasa dari masakan yang dimasak oleh koki tidak konsisten.

Selain Citarasa, Lokasi juga berpengaruh dalam menjalankan sebuah usaha. Lokasi merupakan cara pemilihan tempat yang dilihat dari jarak maupun keadaan tempat usaha, maka dalam bisnis kuliner seperti kafe, Lokasi yang dipilih harus strategis dalam arti mudah dijangkau, didaerah sekitar pusat perbelanjaan dan daerah pemukiman ramai penduduk sehingga kemungkinan besar usaha yang didirikan dapat sesuai dengan tujuan yang diharapkan, Lokasi bukan hanya dilihat dari jarak seberapa jauh tempat usaha yang didirikan dan seberapa strategis letak usaha tersebut karena keadaan yang bersih dan nyaman adalah salah satu hal yang terkait dengan Lokasi, maka apabila Lokasi sudah strategis serta keadaan tempatpun bersih maka konsumen yang berkunjung akan sangat mendapatkan keinginan yang diharapkan seperti kenyamanan yang akhirnya kepuasan atas Lokasi tersebutpun didapatkannya (M.Surya 2021:311-312). Tempat yang strategis akan memudahkan konsumen untuk menjangkau. Tidak hanya itu fasilitas pendukung seperti ketersediaan lahan parkir, toilet, mushola serta lingkungan yang bersih dan nyaman menjadi nilai tambah tersendiri (Sari 2018).

Lokasi Restoran Golden Yen berada di pusat keramaian namun tidak terlepas dari masalah kemacetan pada pagi dan sore hari sehingga pelanggan membutuhkan waktu yang lama untuk berkunjung ke Restoran. Selain itu, Restoran Golden Yen terletak di dalam kompleks pertokoan sehingga sulit mencari tempat parkir pada pagi dan sore hari karena terdapat banyak pertokoan dan perkantoran, dan kurangnya lahan parkir untuk para pelanggan Restoran Golden Yen.

Berdasarkan fenomena permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Restoran Golden Yen dengan judul: “PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN GOLDEN YEN”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Citarasa dari masakan Restoran Golden Yen kurang cocok dilidah pelanggan
2. Lokasi usaha yang berada di tengah keramaian sehingga tidak terlepas dari masalah kemacetan parah pada pagi dan sore hari
3. Citarasa yang kurang pas dan Lokasi usaha yang dianggap kurang nyaman menyebabkan penurunan omset pada Restoran Golden Yen

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah pengaruh Citarasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen?
2. Apakah pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen?

3. Apakah pengaruh Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antar variabel Citarasa (X1), Lokasi (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Objek penelitian ini merupakan pelanggan Restoran Golden Yen.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bagaimana Citarasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen
2. Untuk mengetahui pengaruh bagaimana Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen
3. Untuk mengetahui pengaruh bagaimana Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai kalangan antara lain:

1. Bagi Restoran Golden Yen

Sebagai dasar meningkatkan keunggulan bersaing pada bidang sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

2. Bagi Akademis

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Citarasa, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Teori tentang Loyalitas Pelanggan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas konsumen merupakan komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen (Priansa, 2017:217). Loyalitas Pelanggan adalah kesetiaan pihak yang menggunakan produk atau jasa baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa secara berulang, suka rela merekomendasikan produk dan jasa perusahaan kepada rekan-rekannya (Sihombing, 2022:3) .

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan seseorang pada suatu barang atau jasa tertentu dan konsumen yang sudah loyal pada suatu produk akan memberikan keuntungan yang berlipat ganda pada perusahaan (Reza, 2020:13). Loyalitas secara bahasa diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu obyek (Junaedi, 2015:17). Loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif yang tercermin dalam pembelian berulang secara konsisten (Wahyoedi, 2022:29).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Pelanggan merupakan tindakan konsumen dalam melakukan pembelian ulang terhadap sebuah produk setelah ia menggunakan atau mengkonsumsi produk atau jasa tersebut dan konsumen tersebut akan terus merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

#### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan**

Ada 4 faktor yang mendasari pertumbuhan laba dari pelanggan yang loyal. Faktor-faktor tersebut adalah (Setiawan, 2018:30–31):

1. Laba yang diperoleh dari peningkatan pembelian
2. Laba dari biaya operasi yang berkurang
3. Laba dari referensi kepada pelanggan lain
4. Laba dari harga yang tinggi

#### **2.1.2.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan**

Dengan memiliki konsumen yang loyal berarti perusahaan akan memperoleh keuntungan antara lain (Priansa, 2017:218):

1. Menghemat biaya pemasaran, karena untuk menarik konsumen baru akan lebih mahal
2. Mengurangi biaya transaksi seperti biaya negosiasi, kontrak dan pemrosesan pesanan
3. Mengurangi biaya turn over konsumen, karena jumlah konsumen yang meninggalkan perusahaan jumlahnya relatif lebih sedikit

4. Meninggalkan penjualan silang (cross selling) dimana konsumen yang loyal akan mencoba dan menggunakan produk lain yang ditawarkan perusahaan sehingga memperbesar pangsa pasar perusahaan
5. Konsumen yang merasa puas akan menginformasikan tentang produk perusahaan secara positif kepada orang lain
6. Mengurangi biaya kegagalan, dalam arti biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan konsumen baru tidak menghasilkan apa-apa atau calon konsumen yang dituju gagal didapatkan.

#### **2.1.2.4 Indikator Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi.

Menurut Sihombing (2022:28) Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Loyalitas pelanggan adalah:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur
2. Melakukan pembelian diluar lini produknya
3. Merekomendasikan produk
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

## **2.1.2 Citarasa**

### **2.1.2.1 Pengertian Citarasa**

Citarasa merupakan atribut makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu (Hadi, 2016:133). Citarasa merupakan sebuah atribut yang terdiri dari penampakan, rasa, aroma, tekstur serta suhu yang dapat membentuk kerjasama dari kelima macam indra manusia (Suardi, dkk, 2021:412). Citarasa merupakan atribut makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu (Andayani, dkk, 2015:3).

Citarasa adalah kompleks sensasi yang ditimbulkan oleh berbagai indra (penciuman, pengecap, penglihatan, peraba dan pendengaran) pada waktu mengkonsumsi makanan (Harisandi, dkk, 2022:715). Citarasa merupakan hasil kerja pengecap rasa (taste buds) yang terletak di lidah, pipi, kerongkongan, atap mulut, yang merupakan bagian dari Citarasa (Wuntu 2019).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Citarasa merupakan aroma, bau, tekstur dan penampilan dari sebuah masakan yang dapat dirasakan melalui indra perasa bagi yang mengkonsumsinya.

### **2.1.2.2 Faktor-faktor Citarasa**

Adanya 3 faktor yang mempengaruhi Citarasa yaitu (S.Maimunah 2019:16):

1. Bau

Bau adalah suatu komponen dari Citarasa pada makanan atau minuman yang dapat memberikan sebuah aroma dan juga bisa mengetahui dari adanya rasa yang terdapat dimakanan tersebut.

2. Rasa

Rasa bisa dikenali dengan adanya kuncup cecepan yang letaknya di papilia yaitu pada bagian noda darah jingga yang terletak di lidah.

3. Rangsangan mulut

Rangsangan mulut adalah sebuah perasaan seseorang yang timbul setelah menelan suatu minuman yang sifatnya merangsang syaraf perasa terdapat di bawah kulit muka, lidah, ataupun pada gigi yang bisa menimbulkan perasaan.

### **2.1.2.3 Indikator Citarasa**

Citarasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa makanan tersebut. Citarasa merupakan atribut makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur dan suhu.

Menurut A.Jamal dan S.Busman (2021:29) Indikator untuk menentukan Citarasa adalah:

1. Penampakan

Penampilan makanan dapat juga digunakan untuk menimbulkan ketertarikan dalam menu makanan dan penampilan makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan.

2. Bau

Bau makanan adalah bau yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik sangat kuat dan mampu merangsang indra penciuman sehingga mampu membangkitkan selera.

### 3. Rasa

Secara normal, keberadaan rasa suatu makanan selain oleh manusia melalui sel-sel pencicip yang juga ada dipengaruhi oleh sensasi bau, tekstur, warna dan suhu dari makanan tersebut.

### 4. Tekstur

Tekstur makanan adalah derajat kekerasan, kepadatan dan kekentalan. Cair, kenyal dan keras merupakan karakteristik dari konsistensi.

### 5. Suhu

Suhu makanan pada saat disajikan memegang peranan penting dalam penentuan Citarasa makanan, namun makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan sangat mengurangi sensitivitas sarang pengecap terhadap rasa makanan.

## 2.1.3 Lokasi

### 2.1.3.1 Pengertian Lokasi

Lokasi adalah letak, tempat atau penempatan suatu benda, keadaan pada permukaan bumi (Mulyono, 2021:22). Lokasi adalah tempat individu-individu biasanya berkunjung (Zaini dan Andriana, 2022:28).

Menurut Bahri (2019:174), Lokasi perusahaan merupakan suatu tempat dimana sebuah perusahaan melakukan operasional bisnisnya dalam

menghasilkan atau meningkatkan nilai guna suatu barang atau jasa yang bertujuan untuk mendapatkan laba sebesar-besarnya.

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya (Mitfah dan Pangiuk, 2020:151). Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang menguntungkan segi ekonomi (Soraya, dkk, 2021:117).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Lokasi merupakan tempat individu-individu berkunjung, lahan atau tempat perusahaan menjalankan kegiatan usahanya untuk menghasilkan produk atau jasa yang bertujuan untuk mendapatkan laba sebesar-besarnya.

#### **2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi**

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan lokasi (Astuti dan Fachrudin, 2020:18):

1. Faktor utama merupakan faktor yang mempengaruhi langsung tujuan utama perusahaan yaitu antara lain:
  - a. Kedekatan dengan pasar
  - b. Kedekatan dengan sumber bahan baku
  - c. Ketersediaan tenaga kerja
  - d. Ketersediaan sarana transportasi
  - e. Ketersediaan listrik
  - f. Ketersediaan air

2. Faktor sekunder antara lain:
  - a. Rencana di masa depan
  - b. Sikap masyarakat
  - c. Biaya tanah dan bangunan
  - d. Fasilitas umum
  - e. Kemungkinan perluasan perusahaan

#### **2.1.3.3 Strategi Pemilihan Lokasi**

Strategi dalam pemilihan lokasi usaha adalah sebagai berikut (Sundari dan Syaikhudin, 2021:64–65):

1. Tingkat kepadatan penduduk sekitar lokasi.
2. Besar pendapatan masyarakat sekitar lokasi.
3. Memperhatikan tingkat keramaian lalu lalang kendaraan yang lewat.
4. Banyaknya usaha yang mendukung lokasi tersebut.
5. Sesuaikan dana dengan lokasi usaha yang akan dipilih.
6. Pilih lokasi usaha yang tingkat kompetisi rendah.
7. Perhatikan pula akses menuju lokasi usaha.
8. Tingkat keamanan yang mendukung.
9. Perhatikan kebersihan lokasi usaha.

#### **2.1.3.4 Indikator Lokasi**

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan, yang terletak di keramaian atau mudah dijangkau oleh konsumen.

Menurut Bahri (2020:179), ada beberapa syarat yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan tempat atau Lokasi usaha yaitu:

1. Aksesibilitas

Lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum

2. Visibilitas

Lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal

3. Lalu Lintas (Traffic)

Menyangkut 2 pertimbangan yaitu:

a. Banyaknya orang yang lalu lalang sehingga bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya buying, yaitu berupa keputusan pembelian yang sering terjadi spontan, tanpa perencanaan, dan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.

b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi hambatan.

4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat

5. Ekspansi

Tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan dikemudian hari

6. Lingkungan

Lokasi pesaing. Sebagai contoh, dalam menentukan lokasi, perlu dipertimbangkan apakah di daerah yang sama atau minimal jaraknya tidak terlalu jauh terdapat pengusaha/perusahaan sejenis

7. Persaingan

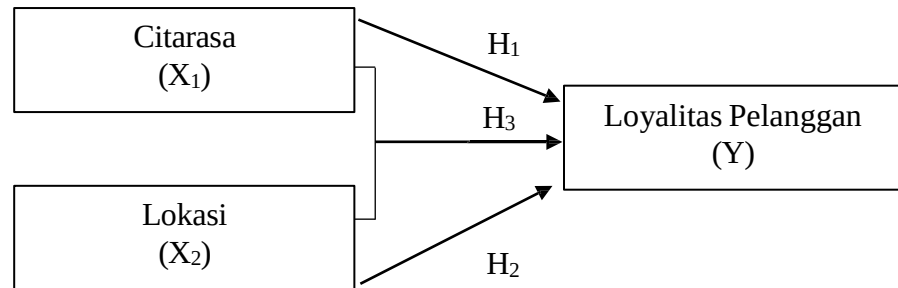
## 8. Peraturan Pemerintahan

## 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No | Peneliti (Tahun)                                                                                                                                            | Judul Penelitian                                                                                                | Variabel                                                                                                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rini Ratna Nafita Sari (2018)<br><br>Jurnal Ekuivalensi Vol.4 No.2 Oktober 2018<br>pISSN: 2443-2903<br>eISSN: 2615-3246                                     | Pengaruh Citarasa, Harga dan Tempat Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kedai Mie Djoedes Pare)             | Variabel independen adalah Citarasa, Harga dan Tempat<br><br>Variabel dependen adalah Loyalitas Konsumen           | Hasil menunjukkan baik secara parsial maupun simultan Citarasa, Harga dan Tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen      |
| 2  | Alwi Suddin dan Erni Widayanti (2019)<br><br>Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol.13 Edisi Khusus Sept.2019<br><br>E-ISSN:2655-1578<br>P-ISSN:1978-1091 | Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citarasa dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Waffelio Franchise Surakarta | Variabel independen adalah kualitas produk, Citarasa dan harga<br><br>Variabel dependen adalah Loyalitas Pelanggan | Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Kualitas Produk, Citarasa dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan |
| 3  | Merna Tumanung (2021)<br><br>Jurnal EMBA Vol.9 No.2 April 2021, Hal. 1358 – 1367<br>ISSN:2303-                                                              | Analisis Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi di Tikala Shiatzu)             | Variabel independen adalah Lokasi dan Kualitas Layanan<br><br>Variabel dependen adalah                             | Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Lokasi dan Kualitas Layanan                                                                         |

| No | Peneliti<br>(Tahun)                                                                                                                                        | Judul<br>Penelitian                                                                                                                                        | Variabel                                                                                                                                    | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 1174                                                                                                                                                       | Manado)                                                                                                                                                    | Loyalitas konsumen                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    |
| 4  | (Zardi, Wardi, and Evanita 2019)<br><br>Advances in Economics, Business and Management Research, volume 64 2 <sup>nd</sup><br><br>ISSN (Online): 2352-5428 | Effect of Quality Products, Prices, Locations and Customer Satisfaction to Customer Loyalty<br>Simpang Raya Restaurant Bukittinggi<br>"Salero Nan Tau Raso | Variabel independen adalah Quality Products, Prices, Locations and Customer Satisfaction<br><br>Variabel dependen adalah Customer Loyalty   | Hasil menunjukkan baik secara parsial maupun simultan Quality Products, Prices, Locations and Customer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty   |
| 5  | (Ariyanti and Fachroddi 2021)<br><br>Volume 3, Issue 1, December 2021<br>Volume 3, Issue 1, December 2021 E-ISSN : 2715-4203, P-ISSN : 2715-419X           | The Influence of Location, Product Quality, And Service Quality on Customer Loyalty With Purchase Intention As Intervening Variable                        | Variabel independen adalah Location, Product Quality, And Service Quality<br><br>Variabel dependen adalah Customer Loyalty                  | Hasil menunjukkan baik secara parsial maupun simultan Location, Product Quality, And Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty                  |
| 6  | (Sunaryo 2019)<br><br>J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, Vol. 14, No. 3, September 2019                                                                   | Effects of Food Quality, Service Quality, Price, Environment, And Location Towards Customer Loyalty of Indonesia's Local Fast Food Industry                | Variabel independen adalah Food Quality, Service Quality, Price, Environment, And Location<br><br>Variabel dependen adalah Customer Loyalty | Hasil menunjukkan baik secara parsial maupun simultan Food Quality, Service Quality, Price, Environment, And Location berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty |

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas oleh penulis sebelumnya maka penulis mengajukan dugaan atau hipotesis, yaitu:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh Citarasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Tempat**

Penelitian ini akan dilakukan pada Restoran Golden Yen yang beralamat di Jalan S. Parman No. 10-11, Kelurahan Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20153.

##### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian direncanakan dari bulan Maret 2023 sampai dengan April 2023.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran) (Jaya, 2020:12).

### **3.2.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah statistic deskriptif. Jenis penelitian statistic deskriptif berusaha untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel (Sujarweni, 2016:15).

### **3.2.3 Sifat penelitian**

Penelitian ini bersifat *explanatory*. Penelitian *explanatory* menjawab tentang mengapa fenomena tertentu terjadi dan kekuatan serta pengaruh apa yang mendorong terjadinya fenomena tersebut (Tawakkal dan Rohman, 2022:29).

## **3.3 Populasi dan Sampel**

### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, serta benda-benda yang karakteristiknya hendak diteliti (Jaya, 2020:73). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jika peneliti ingin meneliti semua elemen yang terdapat dalam wilayah penelitiannya, maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Objek pada populasi diteliti, hasilnya di analisa, disimpulkan, dan kesimpulan tersebut berlaku untuk semua populasi. (Tersiana, 2022:75). Jumlah Pelanggan di Restoran Golden Yen pada tahun 2022 berjumlah 71.400 Pelanggan. Maka dari itu, total populasi yang akan dipakai adalah seluruh pelanggan pada tahun 2022 sebanyak 71.400 orang.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:149), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak, tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Jaya, 2020:78). Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin juga bisa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel yang besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi mewakili keseluruhan populasi. Rumus Slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut (Effendy, dkk, 2022:66–67) :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = jumlah populasi

$\alpha$  = toleransi ketidak telitian (dalam persen) 10%

Besaran sampel penelitian dengan menggunakan pendekatan rumus Slovin akan ditentukan dengan nilai tingkat kesalahan, dimana semakin besar kesalahan yang digunakan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang di ambil (Riyanto dan

Hatmawan, 2020:12–13). Dengan populasi sebanyak 71.400 pelanggan dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 10%, maka sampel ( $n$ ) penelitian ini adalah:

$$n = \frac{71.400}{1 + (71.400)(0,1)^2}$$

$$n = 99,8$$

$$n = 100$$

Jadi sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 pelanggan, sedangkan untuk pengujian validitas dan reabilitas akan diambil 30 pelanggan dari sisa populasi yang tidak digunakan dalam sampel penelitian.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Tersiana, 2022:118):

#### 1. Wawancara

Dalam melakukan wawancara, perlu dikaji tentang pedoman wawancara. Fungsi dari pedoman wawancara adalah agar wawancara terstruktur sehingga tidak ada bagian pokok yang tertinggal dan agar pencatatan lebih cepat

#### 2. Kuesioner

Metode ini memiliki banyak kebaikan sebagai instrument pengumpul data. Sebelum kuesioner disusun, maka sebaiknya harus melalui prosedur sebagai berikut:

- a. Merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan kuesioner
- b. Mengidentifikasi variable yang akan dijadikan sasaran kuesioner
- c. Menjabarkan setiap variable menjadi sub-variabel yang lebih spesifik
- d. Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan sekaligus untuk menentukan jenis analisis yang akan dilakukan

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1 Jenis Data**

Jenis data penelitian adalah kuantitatif. Menurut Sujarweni (2019:39), jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

#### **1.5.2 Sumber Data**

Terdapat dua jenis data yaitu:

##### **1. Data Primer**

Menurut Sujarweni (2019:73-74), Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer dalam penelitian ini berupa pembagian kuesioner kepada pelanggan Restoran Golden Yen dan interview kepada pelanggan.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2019:73-74), Data sekunder adalah data yang didapat dari cetatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini berupa studi dokumentasi yang berupa buku dan jurnal yang berkaitan dengan Citarasa, Lokasi, dan Loyalitas serta data perusahaan yang diambil dari dokumentasi Restoran Golden Yen.

### 3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan hipotesis pada bagian sebelumnya, identifikasi variabel penelitian dikelompokkan sebagai berikut (Jaya, 2020:62):

#### 1. Variabel Bebas (X)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas penelitian ini adalah Citarasa ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ).

#### 2. Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dari penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y).

Definisi operasional untuk masing-masing variabel terikat dan variabel bebas adalah sebagai berikut:

**Table 3.1**  
**Identifikasi & Definisi Operasional Variabel Penelitian**

| <b>Variabel</b>         | <b>Definisi Operasional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                                                                              | <b>Pengukuran</b> |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Citarasa ( $X_1$ )      | Citarasa ialah bentuk kerjasama dari kelima macam indra manusia yakni perasa, penciuman, perabaan, penglihatan dan pendengaran.                                                                                                                                                                                       | 1. Penampakan<br>2. Bau<br>3. Rasa<br>4. Tekstur<br>5. Suhu<br><br>(A.Jamal dan S.Busman, 2021:29)                                                                                                                            | Likert            |
| Lokasi ( $X_2$ )        | Lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau serta tersedia bagi pasar sasaran.                                                                                                                                                                             | 1. Aksesibilitas<br>2. Visibilitas<br>3. Lalu Lintas<br>4. Tempat parkir yang luas<br>5. Ekspansi<br>6. Lingkungan<br>7. Persaingan<br>8. Peraturan Pemerintahan<br><br>(Bahri, 2021:179)                                     | Likert            |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | Loyalitas konsumen merupakan komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen. | 1. Melakukan pembelian ulang secara teratur<br>2. Melakukan pembelian diluar lini produknya<br>3. Merekomendasikan produk<br>4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing<br><br>(Sihombing, 2022:28) | Likert            |

### **3.7 Uji Instrumen Penelitian**

Masalah dalam penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh data yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting karena kesimpulan yang diambil hanya dapat dipercaya bila didasarkan pada data yang akurat. Untuk itu, dalam penelitian ini perlu diketahui seberapa tinggi validitas dan reliabilitas alat ukur (*instrumen*) yang digunakan.

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka valid (Sujarweni 2016, 239).

#### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai  $\text{Alpha} > 0,70$  maka reliabel (Sujarweni, 2016:239).

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model analisis regresi linear berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018:161). Uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2018:161):

##### **1. Analisis Grafik**

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi mendekati distribusi normal.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Statistik

Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

$H_0$ : Data residual berdistribusi normal

$H_A$ : Data residual tidak berdistribusi normal

### 3.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Menurut (Ghozali, 2018:107), “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan cara mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolinearitas adalah Nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $\geq 10$ . *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai *VIF* tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ).

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari error untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi.

Menurut Sujarweni (2016:232) Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain.

Menurut (Ghozali, 2018:138), Ada 2 cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

#### 1. Grafik *Scatterplot*

Menurut Ghozali (2013:138), “Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*.”

Dalam penelitian ini akan digunakan metode *chart* (Diagram *Scatterplot*), dengan dasar pemikiran bahwa:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9 Teknik Analisis Data

#### 3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa korelasi dan regresi ganda ini merupakan analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan dua atau lebih independen variabel. Jika ada lebih dari satu variabel bebas untuk mengestimasi nilai Y, persamaan tingkat pertama persamaan disebut permukaan regresi (Tersiana, 2022:134):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan (dependen variabel)

$x_1$  = Citarasa (independen variabel)

$x_2$  = Lokasi (independen variabel)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

e = Kesalahan penduga (yang tidak terungkap = 5%)

### 3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui signifikan pengaruh dimensi variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan uji-t. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018: 98):

1.  $H_0: b_1, b_2 = 0$  (Citarasa; Lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)
2.  $H_a: b_1, b_2 \neq 0$  (Citarasa; Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)

Hipotesis dapat diketahui apakah diterima atau ditolak yaitu dengan melakukan perbandingan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t adalah:

- a. jika nilai  $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- b. jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

### 3.9.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji-F. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018:98):

1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$  (Citarasa dan Lokasi secara simultan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)

2.  $H_a : b_1 = b_2 \neq 0$  (Citarasa dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)

Kriteria pengujian uji simultan adalah:

- a. Jika nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

### 3.9.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditujukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil atau mendekati 0 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak cukup kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat (Ghozali, 2018:97).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.2 Sejarah Singkat Restoran Golden Yen**

Restoran Golden Yen merupakan Restoran Chinese Food yang terletak di Kompleks Medan Business Center, Jl. S. Parman No.10-11, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20153. Restoran Golden Yen didirikan pada Tahun 2002. Menu yang di tawarkan Restoran Golden Yen adalah berbagai jenis mie dari mie bihun, horfun dan mie kwetiau, juga berbagai masakan nasi, dan juga berbagai minuman teh, kopi, jus, minuman ringan, minuman herbal dan juga pencuci mulut. Kisaran harga yang di tawarkan adalah mulai dari Rp 21.000 sampai Rp 52.000. Restoran Golden Yen buka mulai pukul 07.00 pagi sampai pukul 21.00 malam, dan buka dari hari senin sampai dengan hari minggu.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

##### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis/observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada

konsumen Restoran Golden Yen yang dijadikan sebagai responden diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Berikut ini karakteristik responden akan dijelaskan pada tabel dibawah ini diantaranya:

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

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Laki-laki            | 58                      | 58%                   |
| Wanita               | 42                      | 42%                   |
| <b>Total</b>         | <b>100</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa responden Laki-laki yang melakukan pembelian pada produk Restoran Golden Yen adalah sebanyak 58 orang atau 58% dari total responden, sedangkan responden Wanita yang melakukan pembelian pada produk Restoran Golden Yen adalah sebanyak 42 orang atau 42% dari total responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dominan konsumen yang melakukan pembelian pada Restoran Golden Yen adalah laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| <b>Usia</b>  | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase %</b> |
|--------------|-------------------------|---------------------|
| 25-30 Tahun  | 29                      | 29%                 |
| 31-35 Tahun  | 18                      | 18%                 |
| > 35 Tahun   | 53                      | 53%                 |
| <b>Total</b> | <b>100</b>              | <b>100%</b>         |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa responden berusia 25-30 Tahun adalah sebanyak 29 orang atau 29% dari total responden, sedangkan responden yang berusia 31-35 Tahun adalah sebanyak 18 orang atau 18% dari total responden, sedangkan responden yang berusia > 35 Tahun adalah sebanyak 53 orang atau 53% dari total responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dominan konsumen yang melakukan pembelian pada Restoran Golden Yen adalah responden yang berusia di atas 35 tahun.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| <b>Pekerjaan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase %</b> |
|------------------|-------------------------|---------------------|
| PNS              | 3                       | 3%                  |
| Ibu Rumah Tangga | 26                      | 26%                 |
| Pegawai Swasta   | 43                      | 43%                 |
| Lainnya          | 28                      | 28%                 |
| <b>Total</b>     | <b>100</b>              | <b>100%</b>         |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pekerjaan PNS adalah sebanyak 3 orang atau 3% dari total responden, sedangkan responden berdasarkan pekerjaan ibu rumah tangga adalah sebanyak 26 orang atau 26% dari total responden, sedangkan responden berdasarkan pekerjaan pegawai swasta adalah sebanyak 43 orang atau 43% dari total responden, dan responden berdasarkan pekerjaan lainnya adalah sebanyak 28 orang atau 28% dari total responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dominan konsumen yang

melakukan pembelian pada Restoran Golden Yen adalah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta.

## 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pernyataan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $< r$  hitung maka valid (Sujarweni, 2016:239).

Untuk Nilai  $r_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel  $r$  dengan  $df = n-2$  pada tingkat signifikansi 5% dimana ( $n$ ) adalah jumlah sampel sebanyak 30 maka akan didapatkan nilai batas minimal korelasi adalah sebesar 0.361. Berikut ini hasil uji validitas untuk variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Citarasa ( $X_1$ )**

| No | Pernyataan                                                                          | $r_{\text{hitung}}$ | $r_{\text{tabel}}$ | Keterangan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1  | Tampilan atau penyajian makanan dan minuman dari Restoran Golden Yen sangat menarik | 0,754               | 0,361              | Valid      |
| 2  | Porsi sajian makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan | 0,806               | 0,361              | Valid      |
| 3  | Aroma makanan dari Restoran Golden Yen sangat menggugah selera                      | 0,630               | 0,361              | Valid      |

|    |                                                                                           |       |       |       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 4  | Bau yang disebarkan oleh makanan mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan khas           | 0,715 | 0,361 | Valid |
| 5  | Semua rasa menu makanan dari Restoran Golden Yen sangat nikmat di lidah                   | 0,762 | 0,361 | Valid |
| 6  | Menu di Restoran Golden Yen memiliki ciri khas rasa tersendiri dari masakan restoran lain | 0,695 | 0,361 | Valid |
| 7  | Tingkat kematangan dari setiap masakan Restoran Golden Yen sesuai standar kematangan      | 0,662 | 0,361 | Valid |
| 8  | Tekstur setiap hidangan restoran Golden Yen sesuai dengan standar                         | 0,490 | 0,361 | Valid |
| 9  | Makanan yang disajikan selalu dalam keadaan hangat                                        | 0,587 | 0,361 | Valid |
| 10 | Suhu dari minuman hangat Restoran Golden Yen sesuai keinginan konsumen pada umumnya       | 0,671 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Citarasa menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0.361. Nilai tertinggi adalah 0.806 dengan pernyataan Porsi sajian makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan, dan nilai terendah adalah 0.490 dengan pernyataan Tekstur setiap hidangan restoran Golden Yen sesuai dengan standar, sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuetioner adalah valid.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X<sub>2</sub>)**

| No | Pernyataan                                          | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|----|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1  | Akses Lokasi Restoran Golden Yen sangat mudah       | 0,547               | 0,361              | Valid      |
| 2  | Lokasi Restoran Golden Yen mudah di jangkau         | 0,810               | 0,361              | Valid      |
| 3  | Terdapat papan nama toko di depan kompleks Restoran | 0,790               | 0,361              | Valid      |
| 4  | Letak Restoran dapat terlihat dengan                | 0,622               | 0,361              | Valid      |

|    |                                                                                             |       |       |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
|    | jasas                                                                                       |       |       |       |
| 5  | Lalu lintas sekitar Lokasi Restoran lancar                                                  | 0,583 | 0,361 | Valid |
| 6  | Jarang terjadi kemacetan sekitar Lokasi                                                     | 0,494 | 0,361 | Valid |
| 7  | Tempat parkir di Restoran Golden Yen luas                                                   | 0,793 | 0,361 | Valid |
| 8  | Tempat parkir di Restoran Golden Yen aman                                                   | 0,749 | 0,361 | Valid |
| 9  | Masih terdapat lahan di sebelah Restoran untuk ekspansi                                     | 0,723 | 0,361 | Valid |
| 10 | Ruangan Restoran yang cukup luas                                                            | 0,786 | 0,361 | Valid |
| 11 | Lingkungan Restoran nyaman                                                                  | 0,665 | 0,361 | Valid |
| 12 | Lingkungan Restoran bersih                                                                  | 0,764 | 0,361 | Valid |
| 13 | Terdapat beberapa persaaingan di dekat Restoran Golden Yen                                  | 0,799 | 0,361 | Valid |
| 14 | Suasana Restoran Golden Yen yang lebih nyaman dibandingkan dengan pesaing di sekitar Lokasi | 0,682 | 0,361 | Valid |
| 15 | Restoran Golden Yen menerapkan sistem PPKM ketika era pandemi                               | 0,594 | 0,361 | Valid |
| 16 | Restoran Golden Yen menerapkan PPN pada setiap pelanggan                                    | 0,729 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Lokasi menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0.361. Nilai tertinggi adalah 0.810 dengan pernyataan Lokasi Restoran Golden Yen mudah di jangkau, dan nilai terendah adalah 0.494 dengan pernyataan Jarang terjadi kemacetan sekitar Lokasi, sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuetioner adalah valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

| No | Pernyataan                                                        | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | Saya akan mengunjungi kembali Restoran Golden Yen dikemudian hari | 0,818        | 0,361       | Valid      |
| 2  | Saya hampir setiap hari mengunjungi                               | 0,920        | 0,361       | Valid      |

|   |                                                                                    |       |       |       |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
|   | Restoran Golden Yen                                                                |       |       |       |
| 3 | Saya akan mencoba setiap menu barunya                                              | 0,805 | 0,361 | Valid |
| 4 | Saya akan mencoba semua makanan yang tersedia di Restoran Golden Yen               | 0,833 | 0,361 | Valid |
| 5 | Saya akan merekomendasikan Restoran Golden Yen kepada teman dan keluarga saya      | 0,849 | 0,361 | Valid |
| 6 | Saya akan menceritakan hal-hal positif tentang restoran Golden Yen                 | 0,823 | 0,361 | Valid |
| 7 | Restoran Golden Yen memiliki keunggulan aroma pada nasi hainam                     | 0,923 | 0,361 | Valid |
| 8 | Restoran Golden Yen memiliki keunggulan harga makanan di bandingkan dengan pesaing | 0,900 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variable Loyalitas Pelanggan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0.361. Nilai tertinggi adalah 0.923 dengan pernyataan Restoran Golden Yen memiliki keunggulan aroma pada nasi hainam, dan nilai terendah adalah 0.805 dengan pernyataan Saya akan mencoba setiap menu barunya, sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuetioner adalah valid.

#### 4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25), “Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner”. Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap

konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*.

Menurut Herlina (2019:60), secara umum pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dapat menggunakan kategori sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* > 0,8 = reliabilitas sangat baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Perilaku Konsumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas Variabel**  
**Reliability Statistics**

| Variabel            | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Jumlah Pernyataan | Keterangan           |
|---------------------|-------------------------------|-------------------|----------------------|
| Citarasa            | 0,862                         | 10                | Reliable Sangat Baik |
| Lokasi              | 0,926                         | 16                | Reliable Sangat Baik |
| Loyalitas Pelanggan | 0,945                         | 8                 | Reliable Sangat Baik |

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa dari butir item untuk variabel tersebut berada di atas 0,8 sehingga reliabilitas variable ini dapat dikategorikan sangat baik.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah

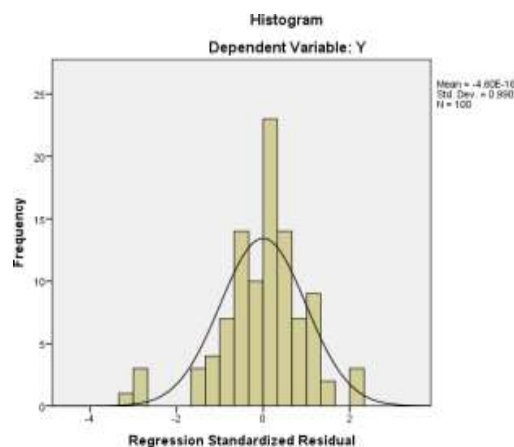
memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini pembahasan dari pengujiannya sebagai berikut:

#### 1. Analisis grafik.

Menurut Priyatno (2018:127), “Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression*.”

##### a. Output Histogram

Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas grafik histogram dapat dilihat berikut ini:



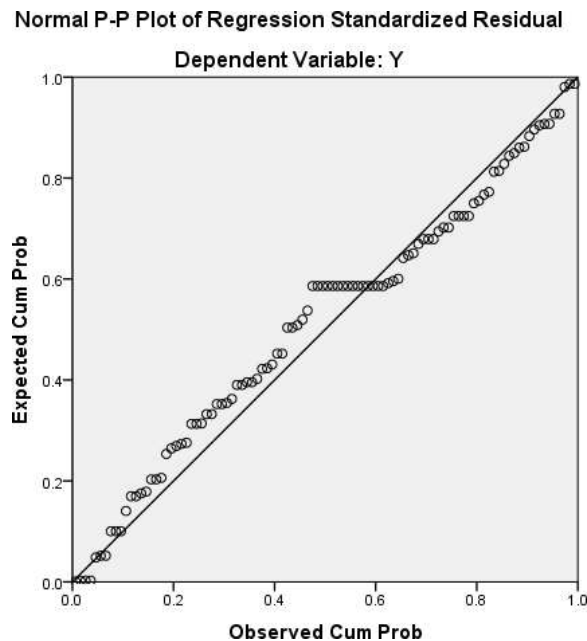
Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

**Gambar 4.1**  
**Grafik Histogram**

Dari Gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

b. *Output Normal Probability Plot of Regression*

*Output Normal Probability Plot of Regression* menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot of Regression* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian analisis normal P-P plot dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

**Gambar 4.2**  
*Normal Probability Plot of Regression*

Pada Gambar 4.2 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi pengujian normalitas.

## 2. Uji statistik

Menurut Priyatno (2018:130), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya adalah:

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian statistik *One Sample Kolmogorv-Smirnov* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.8**

### *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |        |         |           |                             |
|------------------------------------|--------|---------|-----------|-----------------------------|
|                                    |        |         |           | Unstan<br>dardized Residual |
| N                                  |        |         |           | 100                         |
| Parameters <sup>a,b</sup>          | Normal |         | Mean      | .00000                      |
|                                    |        |         | Std.      | .00                         |
|                                    |        |         | Deviation | 2.9519                      |
|                                    |        |         | Absolute  | .8664                       |
| Differences                        | Most   | Extreme | Positive  | .117                        |
|                                    |        |         | Negative  | .063                        |
|                                    |        |         |           | -.117                       |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |        |         |           | 1.171                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |        |         |           | .129                        |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Pada Tabel 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian normalitas Kolmogorov-smirnov membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan

lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,129 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian statistik normalitas tergolong berdistribusi normal.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen.

Menurut Ghozali (2018:107), “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan cara mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah Nilai  $tolerance \geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$ . Jadi syarat untuk melihat nilai *Tolerance* dan *Varian Inflation Factor* (VIF) pada model regresi apabila:

1. Nilai  $VIF < 10$  dan  $tolerance > 0,1$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
2. Nilai  $VIF > 10$  dan  $tolerance < 0,1$  maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.

Hasil untuk pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada table 4.9 sebagai berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengujian Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Collinearity Statistics |       |
|------------|-------------------------|-------|
|            | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) |                         |       |
| Citarasa   | .457                    | 2.190 |
| Lokasi     | .457                    | 2.190 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Pada Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi untuk variabel Citarasa dan Lokasi mempunyai nilai tolerance ( $0,457 > 0,1$ ) dan nilai VIF ( $2,190 < 10$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Citarasa dan Lokasi tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

#### 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari error untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi.

Menurut Sujarweni (2016:232) Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain.

Menurut (Ghozali, 2018:138) untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

1. Grafik *Scatterplot*

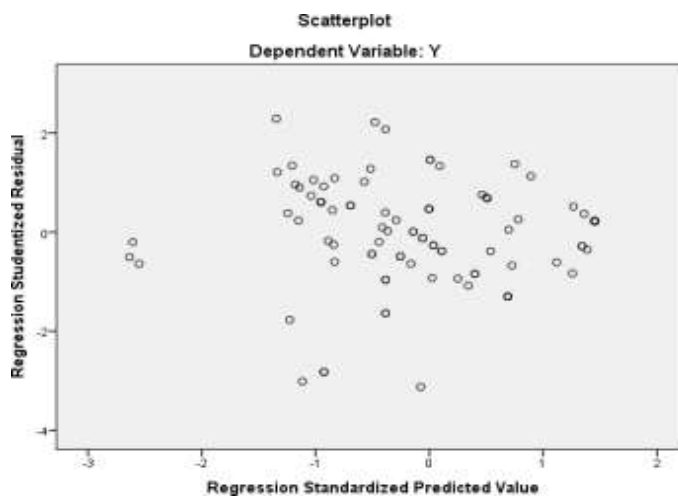
Menurut Ghozali (2013:138), “Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dimana

sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di *studentized*.”

Dalam penelitian ini akan digunakan metode *chart* (Diagram *Scatterplot*), dengan dasar pemikiran bahwa:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini:



Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

**Gambar 4.3**  
**Grafik *Scatterplot***

Pada Gambar 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (random) serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.4 Teknik Analisis Data

##### 4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa korelasi dan regresi ganda ini merupakan analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan dua atau lebih independen variabel. Jika ada lebih dari satu variabel bebas untuk mengestimasi nilai Y, persamaan tingkat pertama persamaan disebut permukaan regresi (Tersiana, 2022:134):

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan (dependen variabel)

$x_1$  = Citarasa (independen variabel)

$x_2$  = Lokasi (independen variabel)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

e = Kesalahan penduga (yang tidak terungkap = 5%)

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            |
|------------|-----------------------------|------------|
|            | B                           | Std. Error |
| (Constant) | 4.389                       | 1.873      |
| Citarasa   | .217                        | .063       |
| Lokasi     | .302                        | .039       |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

$$\text{Loyalitas Pelanggan} = \text{Konstanta} + \text{Citarasa} + \text{Lokasi} + e$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = 4,389
2. Koefisien  $x_1(b_1)$  = 0,217
3. Koefisien  $x_2(b_2)$  = 0,302

Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut ini:

$$Y = 4,389 + 0,217 \text{ Citarasa} + 0,302 \text{ Lokasi} + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = 4,389 menunjukkan nilai konstanta, jika nilai variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu Citarasa dan variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu Lokasi bernilai 0 maka (Y) Loyalitas Pelanggan adalah tetap sebesar 43,89%.
2. Koefisien  $X_1(b_1)$  = 0,217 menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu Citarasa berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,217. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel Citarasa ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan,

maka Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen akan meningkat sebesar 21,7%.

3. Koefisien  $X_2(b_2) = 0,302$  menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu Lokasi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,302. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel Lokasi ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan, maka Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen akan meningkat sebesar 30,2%.

#### 4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui signifikan pengaruh dimensi variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan uji-t. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018:98):

1.  $H_0: b_1, b_2 = 0$  (Citarasa; Lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)
2.  $H_a: b_1, b_2 \neq 0$  (Citarasa; Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)

Hipotesis dapat diketahui apakah diterima atau ditolak yaitu dengan melakukan perbandingan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t adalah:

- a. jika nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

- b. jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

Penentuan dalam menentukan nilai  $t_{tabel}$ , maka diperlukan adanya derajat bebas, dengan rumus:  $df = n - k = 100 - 3 = 97$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel Penelitian

$k$  = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya  $df$  adalah 97 dan diperoleh nilai  $t_{tabel}$  tersebut yaitu sebesar 1,984. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  akan diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat  $\alpha = 5\%$ . Hasil uji  $t_{hitung}$  dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 4.389                       | 1.873      |                           | 2.343 | .021 |
| 1 Citarasa | .217                        | .063       | .277                      | 3.421 | .001 |
| Lokasi     | .302                        | .039       | .618                      | 7.643 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil pengujian parsial di atas, maka dapat dilihat beberapa hal di bawah ini di antaranya adalah bahwa:

1. Pada variabel Citarasa ( $X_1$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  (3,421)  $> t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka dalam hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya Citarasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

2. Pada variabel Lokasi ( $X_2$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  (7,643)  $>$   $t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dalam hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

#### 4.2.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji-F. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018:98):

1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$  (Citarasa dan Lokasi secara simultan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)
2.  $H_a : b_1 = b_2 \neq 0$  (Citarasa dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen)

Dalam penelitian ini nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , pada tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 5%. Kriteria pengujian uji simultan adalah:

- c. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
- d. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

Penentuan dalam menentukan nilai  $F_{tabel}$ , maka diperlukan adanya derajat bebas dengan rumus:  $df$  (pembilang) =  $k - 1 = 3 - 1 = 2$

$$df \text{ (penyebut)} = n - k = 100 - 3 = 97$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel Penelitian

$k$  = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya  $df$  (pembilang) adalah 2 dan  $df$  (penyebut) adalah 97 maka dapat diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  adalah 3,09. Sedangkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  akan diperoleh dengan menggunakan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat  $\alpha = 5\%$ . Hasil uji  $F_{\text{hitung}}$  dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Serempak (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |         |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| Regression         | 2116.602       | 2  | 1058.301    | 118.992 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 862.708        | 97 | 8.894       |         |                   |
| Total              | 2979.310       | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan pada Tabel 4.13 di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  (118,992) >  $F_{\text{tabel}}$  (3,09) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, Citarasa dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

#### 4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditujukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa

kemampuan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil atau mendekati 0 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak cukup kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat (Ghozali, 2018:97).

Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .843 | .710     | .704              | 2,98226                    |

a. Predictors: (Constant), Citarasa, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 hasil pengujian koefisien determinan di atas, dapat dilihat Nilai R Square ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,710 artinya variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Citarasa dan Lokasi sebesar 71% sedangkan sisanya 29% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti persepsi nilai, kualitas produk, harga, kepuasan dan berbagai variabel lainnya.

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Golden Yen.

#### 4.3.1 Pengaruh Citarasa Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji-t, diketahui bahwa variabel  $t_{hitung}$  (3,421) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara variabel Citarasa dan Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Destria Justitie, dkk, 2019) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citarasa, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Waffelio Franchise di Surakarta yang menyatakan bahwa Citarasa berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Waffelio Franchise di Surakarta. Apabila Citarasa meningkat, maka Loyalitas Pelanggan juga akan meningkat.

#### 4.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji-t, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  (7,643) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan

secara parsial antara Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merna Tumanung (2021) yang berjudul Analisis Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi di Tikala Shiatzu Manado) menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

#### **4.3.3 Pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen**

Berdasarkan hasil uji F secara serempak diperoleh bahwa Citarasa dan Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 118,992 berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hipotesis diterima karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $118,992 > 3,09$ ) yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Citarasa dan Lokasi secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

Dari hasil penelitian ini peneliti memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.710. Hal ini menunjukkan bahwa 71% variabel Citarasa dan Lokasi mampu menjelaskan variabel Loyalitas Pelanggan Restoran Golden Yen sedangkan sisanya 29% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti persepsi nilai, kualitas produk, harga, kepuasan dan berbagai variabel lainnya.

**BAB V**  
**KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN**  
**AKADEMIS**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda yaitu jika nilai Citarasa ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ) tidak bernilai, maka Loyalitas Pelanggan adalah sebesar konstanta. Setiap peningkatan Citarasa ( $X_1$ ) sebesar satu satuan, Loyalitas Pelanggan akan meningkat sebesar  $b_1$ . Setiap peningkatan Lokasi ( $X_2$ ) sebesar satu satuan, Loyalitas Pelanggan akan meningkat sebesar  $b_2$ .
2. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Citarasa secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.
3. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Lokasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.
4. Hasil Uji-F menunjukkan bahwa Citarasa dan Lokasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

5. Untuk koefisien determinasi didapatkan bahwa Citarasa dan Lokasi dapat menjelaskan keterkaitannya dengan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Golden Yen.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Restoran Golden Yen harus mempertahankan Citarasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan:
  - a. Restoran Golden Yen dapat terus mempertahankan porsi sajian makanan dan minuman yang disajikan sehingga sesuai dengan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan meningkatkan Citarasa dari setiap masakan yang disajikan kepada pelanggan seperti halnya rasa makanan.
  - b. Restoran Golden Yen dapat mempertahankan Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen, sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir mencari Lokasi Restoran ketika pertama kali berkunjung.
2. Citarasa dan Lokasi pada Restoran Golden Yen perlu diperhatikan, sehingga perusahaan harus memperhatikan:
  - a. Restoran Golden Yen disarankan melakukan perbaikan pada tekstur setiap hidangan yang sesuai dengan standar, seperti meningkatkan

kehandalan koki dalam memasak dan harus konsisten menjaga Citarasa masakan dari hari ke hari.

- b. Restoran Golden Yen disarankan melakukan perbaikan pada kemacetan di sekitar Lokasi Restoran Golden Yen, seperti untuk menghindari kemacetan Restoran dapat menawarkan konsumen untuk memesan makanan dan minuman melalui aplikasi pesan antar makanan dan minuman seperti melalui aplikasi go-food ataupun grab food.

### **5.3 Saran Akademis**

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah:

1. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan selain variabel Citarasa dan Lokasi.

2. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena pembagian angket hanya diambil dari beberapa konsumen saja. Selanjutnya diharapkan penelitian berikut mampu memperluas cakupan wilayahnya misalnya seluruh konsumen yang melakukan pembelian.

### 3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 100 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga lebih dapat mewakili keadaan yang sebenarnya dan menghasilkan data yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2017). Model Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada umkm di sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203-211.
- Chandra, J. (2021). Pengaruh Faktor Lokasi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199-214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismailiyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44-53.
- Gultom, P. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Pengawasan Manajemen terhadap Perkembangan Perusahaan PT Ekuator Swarna Sekuritas Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 46-58.
- Gultom, P., & Karnadi, J. (2019). PENGARUH E-COMMERCE DAN TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP HARGA JUAL PRODUK CV. SURYA SAKTI ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 13-23.
- Gultom, P., Fenny, F., Januariy, W., Leonardi, N., & Sianturi, R. A. (2023). PELATIHAN PEMASARAN BERBASIS E-COMMERCE PADA PRODUK KAIN ECOPRINT HASIL IMPLEMENTASI P5 DI PERGURUAN SMA WR SUPRATMAN 1 MEDAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(2), 191-194.
- Gultom, P., Manik, D. E. M., Nainggolan, E., Gea, S. K., & Hoki, F. (2023). WORKSHOP SENI MERANGKAI BUNGA SEBAGAI PELUANG USAHA KREATIF BAGI IBU-IBU JEMAAT GKPI KHUSUS TELADAN. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(1), 89-93.
- Gustina, I. (2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI STIE EKA PRASETYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 60-67.
- Handayani, T. M., & Moktar, B. (2023). Analysis of the Effect of Segmentation and Targeting on Sales. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 10-19.
- Lazuardi, D., Gustina, I., & Rinaldi, M. (2022). Relationship of Location, Price, and Promotion to Interest in Buying Gordyn at Soni Interior House. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3795-3800.
- Loo, P., Hastalona, D., Yakub, S., & Firmansyah, E. (2022). Analysis Of Factors Affecting The Rate Of Equity Returning Affecting Credit Distribution In Commercial Banks (Persero) In 2017-2020. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 11-22.

- Manik, D. E. M., & Erveni, E. (2020). Pengaruh Price Discount Dan In-Store Display Terhadap Impulse Buying Pada Labello Store Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 34-43
- Manik, D. E. M., Gultom, P., & Sebayang, Y. B. (2022). The effect of facilities and trust on customer satisfaction in the use of digital facilities at pt. bank central asia tbk kcu asia branch. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2465-2468.
- Muammar Rinaldi, C. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR).
- Moktar, B. (2021). The Effect of Discounts, Brands, and Marketing Strategies on Customer Loyalty of Daihatsu Oil PT. Nusantara Autopart Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 91-104.
- Moktar, B. (2023). The Influence of Advertising on Social Media, Price and Taste on Sales Volume. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 3(3), 88-93.
- Nainggolan, E. (2020). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sumatera Utara (2010-2019). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 89-99.
- Nainggolan, E. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN DIRECT MARKETING YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PAKAIAN ANAK PADA TOKO REZEKI WIJAYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 12-21.
- Nainggolan, E. (2022). Influence of Inventory and Product Quality on Sales Volume at PT. Bilah Baja Makmur Abadi. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(1), 66-76.
- Nainggolan, E., Rinaldi, M., & Dalimunthe, M. B. (2022). Analysis Of The Effect Of Personal Sales And Product Quality On Consumer Purchase Decisions. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2431-2435.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7 (1), 66-78.
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.
- Rezeki, S. (2021). Figurative language and messages in poems about COVID-19. *KnE Social Sciences*, 601-611.

- Rezeki, S., Rinaldi, M., Gustina, I., & Lodian, A. (2022). The Influence Of Consumer Behavior and Prices On Consumer Decisions to Buy Products At PT. Daikin Airconditioning Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*, 8(1), 284-295.
- Rinaldi, M., & Rahmadana, M. F. (2020). Determinant analysis of household income inequality and poverty in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 1414-1420.
- Rinaldi, M., Irawan, D., & Nasution, A. R. (2022). Comparison Of Human Development Index Before And During The Covid-19 Pandemic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2404-2408.
- Selamat, S., & Indahwati, R. Analysis Of Marketing Strategies In Increasing Competitiveness In Skinos Medan Beauty Clinic.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(2), 381-387.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). ANALISIS PERILAKU MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE PULAU SAMOSIR. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Situmorang, I. R. (2022). Effect of Service Quality and Relational Marketing on Consumer Purchasing Decisions at PT. Garuda Teladan Biscuid Binjai North Sumatra. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(2), 229-242.
- Situmorang, I. R. (2023). The Influence of Consumer Motivation, Consumer Perceptions and Attitudes Towards Product Purchase Decisions at PT. Unikitz Bersatu Group Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 1-9.
- Sutejo, B., Lazuardi, D., Lubis, R., Rahmadani, R., & Aziz, D. A. (2022). The Role Of E-Commerce In Increasing Msme Income In The Covid-19 Pandemic (Survey On Msme In Medan City). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 5(08), 2174-2181.
- Tirtayasa, S., Yusri, M., & Rinaldi, M. (2022). Business Strategies of MSMEs During COVID-19, Deli Serdang, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 434-441.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.

**Lampiran 1: Kuesioner**

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada responden yang terhormat,

STIE-Eka Prasetya

Saya mahasiswa dari STIE Eka Prasetya yang sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan Skripsi dengan judul “**PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN GOLDEN YEN**”.

Sebagai salah satu persyaratan penyelesaian studi S1 Manajemen, maka penulis mengharapkan bantuan Bpk/Ibu/Saudara/I sebagai responden untuk memberi pilihan jawaban melalui daftar pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Bpk/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

#### **I. Identitas Responden**

- Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia : ☐ 25 - 30 Tahun ☐ > 35 Tahun  
☐ 31- 35 Tahun
- Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta  
☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Lainnya

#### **II. Petunjuk Pengisian**

Dimohon dengan hormat, Bapak/Ibu/Saudara/I memberikan tanggapan/jawaban terhadap pernyataan dibawah ini dengan *Check List* (✓) pada kolom yang tersedia.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- RR = Ragu-Ragu
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

## Daftar Pernyataan

### Kuesioner Variabel Citarasa (X<sub>1</sub>)

| No         | Pernyataan                                                                                | Bobot Jawaban |   |   |  |   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|---|--|---|
|            |                                                                                           | TS            | S | R |  | S |
| Penampakan |                                                                                           |               |   |   |  |   |
| 1          | Tampilan atau penyajian makanan dan minuman dari Restoran Golden Yen sangat menarik       |               |   |   |  |   |
| 2          | Porsi sajian makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan       |               |   |   |  |   |
| Bau        |                                                                                           |               |   |   |  |   |
| 3          | Aroma makanan dari Restoran Golden Yen sangat menggugah selera                            |               |   |   |  |   |
| 4          | Bau yang disebarkan oleh makanan mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan khas           |               |   |   |  |   |
| Rasa       |                                                                                           |               |   |   |  |   |
| 5          | Semua rasa menu makanan dari Restoran Golden Yen sangat nikmat di lidah                   |               |   |   |  |   |
| 6          | Menu di Restoran Golden Yen memiliki ciri khas rasa tersendiri dari masakan restoran lain |               |   |   |  |   |
| Tekstur    |                                                                                           |               |   |   |  |   |
| 7          | Tingkat kematangan dari setiap masakan Restoran Golden Yen sesuai standar kematangan      |               |   |   |  |   |
| 8          | Tekstur setiap hidangan restoran Golden Yen sesuai dengan standar                         |               |   |   |  |   |
| Suhu       |                                                                                           |               |   |   |  |   |
| 9          | Makanan yang disajikan selalu dalam keadaan hangat                                        |               |   |   |  |   |
| 10         | Suhu dari minuman hangat Restoran Golden Yen sesuai keinginan konsumen pada umumnya       |               |   |   |  |   |

### Kuesioner Variabel Lokasi (X<sub>2</sub>)

| No.                                | Pernyataan                                                                                  | Bobot Jawaban |   |   |  |   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|---|--|---|
|                                    |                                                                                             | TS            | S | R |  | S |
| <b>Aksesibilitas (Akses)</b>       |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 1                                  | Akses Lokasi Restoran Golden Yen sangat mudah                                               |               |   |   |  |   |
| 2                                  | Lokasi Restoran Golden Yen mudah di jangkau                                                 |               |   |   |  |   |
| <b>Visibilitas (Jarak pandang)</b> |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 3                                  | Terdapat papan nama toko di depan kompleks Restoran                                         |               |   |   |  |   |
| 4                                  | Letak Restoran dapat terlihat dengan jelas                                                  |               |   |   |  |   |
| <b>Lalu Lintas</b>                 |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 5                                  | Lalu lintas sekitar Lokasi Restoran lancar                                                  |               |   |   |  |   |
| 6                                  | Jarang terjadi kemacetan sekitar Lokasi                                                     |               |   |   |  |   |
| <b>Tempat Parkir yang Luas</b>     |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 7                                  | Tempat parkir di Restoran Golden Yen luas                                                   |               |   |   |  |   |
| 8                                  | Tempat parkir di Restoran Golden Yen aman                                                   |               |   |   |  |   |
| <b>Ekspansi (Menyebar)</b>         |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 9                                  | Masih terdapat lahan di sebelah Restoran untuk ekspansi                                     |               |   |   |  |   |
| 10                                 | Ruangan Restoran yang cukup luas                                                            |               |   |   |  |   |
| <b>Lingkungan</b>                  |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 11                                 | Lingkungan Restoran nyaman                                                                  |               |   |   |  |   |
| 12                                 | Lingkungan Restoran bersih                                                                  |               |   |   |  |   |
| <b>Persaingan</b>                  |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 13                                 | Terdapat beberapa persaaingan di dekat Restoran Golden Yen                                  |               |   |   |  |   |
| 14                                 | Suasana Restoran Golden Yen yang lebih nyaman dibandingkan dengan pesaing di sekitar Lokasi |               |   |   |  |   |
| <b>Peraturan Pemerintahan</b>      |                                                                                             |               |   |   |  |   |
| 15                                 | Restoran Golden Yen menerapkan sistem PPKM ketika era pandemi                               |               |   |   |  |   |
| 16                                 | Restoran Golden Yen menerapkan PPN pada setiap pelanggan                                    |               |   |   |  |   |

### Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

| No.                                                                      | Pernyataan                                                                         | Bobot Jawaban |   |   |  |   |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|---|--|---|
|                                                                          |                                                                                    | TS            | S | R |  | S |
| <b>Melakukan pembelian ulang secara teratur</b>                          |                                                                                    |               |   |   |  |   |
| 1                                                                        | Saya akan mengunjungi kembali Restoran Golden Yen dikemudian hari                  |               |   |   |  |   |
| 2                                                                        | Saya hampir setiap hari mengunjungi Restoran Golden Yen                            |               |   |   |  |   |
| <b>Melakukan pembelian diluar lini produknya</b>                         |                                                                                    |               |   |   |  |   |
| 3                                                                        | Saya akan mencoba setiap menu barunya                                              |               |   |   |  |   |
| 4                                                                        | Saya akan mencoba semua makanan yang tersedia di Restoran Golden Yen               |               |   |   |  |   |
| <b>Merekomendasikan produk</b>                                           |                                                                                    |               |   |   |  |   |
| 5                                                                        | Saya akan merekomendasikan Restoran Golden Yen kepada teman dan keluarga saya      |               |   |   |  |   |
| 6                                                                        | Saya akan menceritakan hal-hal positif tentang restoran Golden Yen                 |               |   |   |  |   |
| <b>Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing</b> |                                                                                    |               |   |   |  |   |
| 7                                                                        | Restoran Golden Yen memiliki keunggulan aroma pada nasi hainam                     |               |   |   |  |   |
| 8                                                                        | Restoran Golden Yen memiliki keunggulan harga makanan di bandingkan dengan pesaing |               |   |   |  |   |

**Terima Kasih.**

## Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner Uji Validitas dan Reabilitas

| No | Citarasa |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 1        | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 25    |
| 2  | 1        | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 25    |
| 3  | 3        | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 40    |
| 4  | 4        | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4   | 41    |
| 5  | 4        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 44    |
| 6  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 45    |
| 7  | 4        | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 42    |
| 8  | 5        | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 43    |
| 9  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 42    |
| 10 | 4        | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 41    |
| 11 | 2        | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 41    |
| 12 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 42    |
| 13 | 4        | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5   | 44    |
| 14 | 4        | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 43    |
| 15 | 4        | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 42    |
| 16 | 3        | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 41    |
| 17 | 4        | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 43    |
| 18 | 5        | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 42    |
| 19 | 5        | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 44    |
| 20 | 4        | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5   | 43    |
| 21 | 4        | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5   | 44    |
| 22 | 4        | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 44    |
| 23 | 2        | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 42    |
| 24 | 4        | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 43    |
| 25 | 4        | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 44    |
| 26 | 4        | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 43    |
| 27 | 2        | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 39    |
| 28 | 4        | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 42    |
| 29 | 5        | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 40    |
| 30 | 4        | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 43    |

| No | Lokasi |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     | Total |
|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|    | P1     | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |       |
| 1  | 2      | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 40    |
| 2  | 3      | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 33    |
| 3  | 4      | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 69    |
| 4  | 3      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 66    |
| 5  | 4      | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 67    |
| 6  | 4      | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 68    |
| 7  | 4      | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 68    |
| 8  | 2      | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 65    |
| 9  | 4      | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 67    |
| 10 | 4      | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 69    |
| 11 | 2      | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 65    |
| 12 | 4      | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 69    |
| 13 | 4      | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 68    |
| 14 | 4      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 68    |
| 15 | 4      | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 68    |
| 16 | 4      | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 71    |
| 17 | 5      | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 72    |
| 18 | 5      | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 68    |
| 19 | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 70    |
| 20 | 2      | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 63    |
| 21 | 4      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 68    |
| 22 | 4      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 70    |
| 23 | 5      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 72    |
| 24 | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 70    |
| 25 | 2      | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 65    |
| 26 | 5      | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 71    |
| 27 | 5      | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 70    |
| 28 | 5      | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 72    |
| 29 | 4      | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 67    |
| 30 | 4      | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 70    |

| No | Loyalitas Pelanggan |    |    |    |    |    |    |    | Total |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|    | P1                  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |       |
| 1  | 1                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 19    |
| 2  | 3                   | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 16    |
| 3  | 4                   | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 35    |
| 4  | 1                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 16    |
| 5  | 2                   | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 15    |
| 6  | 4                   | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 35    |
| 7  | 3                   | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 35    |
| 8  | 3                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 21    |
| 9  | 2                   | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 17    |
| 10 | 1                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 19    |
| 11 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 34    |
| 12 | 4                   | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 35    |
| 13 | 5                   | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 34    |
| 14 | 3                   | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 33    |
| 15 | 5                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 29    |
| 16 | 5                   | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 33    |
| 17 | 4                   | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 34    |
| 18 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 34    |
| 19 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 37    |
| 20 | 4                   | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 35    |
| 21 | 4                   | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 33    |
| 22 | 4                   | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 35    |
| 23 | 1                   | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 18    |
| 24 | 1                   | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 19    |
| 25 | 4                   | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 36    |
| 26 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 34    |
| 27 | 4                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 21    |
| 28 | 1                   | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 18    |
| 29 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 18    |
| 30 | 1                   | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 21    |

### Lampiran 3: Hasil Analisis Data Validitas Citarasa (X<sub>1</sub>)

|          |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   | X1.10  | Total_X1 |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1            | ,706** | ,276   | ,465** | ,420*  | ,472** | ,406*  | ,369*  | ,273   | ,366*  | ,754**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,139   | ,010   | ,021   | ,008   | ,026   | ,045   | ,144   | ,047   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.2     | Pearson Correlation | ,706**       | 1      | ,331   | ,579** | ,418*  | ,505** | ,493** | ,204   | ,473** | ,573** | ,806**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,074   | ,001   | ,021   | ,004   | ,006   | ,280   | ,008   | ,001   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.3     | Pearson Correlation | ,276         | ,331   | 1      | ,247   | ,603** | ,424*  | ,424*  | ,281   | ,590** | ,310   | ,630**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,139         | ,074   |        | ,188   | ,000   | ,019   | ,020   | ,133   | ,001   | ,096   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.4     | Pearson Correlation | ,465**       | ,579** | ,247   | 1      | ,615** | ,360   | ,398*  | ,475** | ,268   | ,468** | ,715**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,010         | ,001   | ,188   |        | ,000   | ,051   | ,029   | ,008   | ,153   | ,009   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.5     | Pearson Correlation | ,420*        | ,418*  | ,603** | ,615** | 1      | ,367*  | ,502** | ,254   | ,473** | ,548** | ,762**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,021         | ,021   | ,000   | ,000   |        | ,046   | ,005   | ,175   | ,008   | ,002   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.6     | Pearson Correlation | ,472**       | ,505** | ,424*  | ,360   | ,367*  | 1      | ,462*  | ,439*  | ,366*  | ,391*  | ,695**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,008         | ,004   | ,019   | ,051   | ,048   |        | ,010   | ,015   | ,047   | ,033   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.7     | Pearson Correlation | ,406*        | ,493** | ,424*  | ,398*  | ,502** | ,462*  | 1      | ,346   | ,221   | ,504** | ,662**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,026         | ,006   | ,020   | ,029   | ,005   | ,010   |        | ,061   | ,240   | ,005   | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.8     | Pearson Correlation | ,369*        | ,204   | ,281   | ,475** | ,254   | ,439*  | ,346   | 1      | ,042   | ,155   | ,490**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,045         | ,280   | ,133   | ,008   | ,175   | ,015   | ,061   |        | ,826   | ,414   | ,006     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.9     | Pearson Correlation | ,273         | ,473** | ,590** | ,268   | ,473** | ,366*  | ,221   | ,042   | 1      | ,308   | ,587**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,144         | ,008   | ,001   | ,153   | ,008   | ,047   | ,240   | ,826   |        | ,098   | ,001     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.10    | Pearson Correlation | ,366*        | ,573** | ,310   | ,468** | ,548** | ,391*  | ,504** | ,155   | ,308   | 1      | ,671**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,047         | ,001   | ,096   | ,009   | ,002   | ,033   | ,005   | ,414   | ,098   |        | ,000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Total_X1 | Pearson Correlation | ,754**       | ,806** | ,630** | ,715** | ,762** | ,695** | ,662** | ,490** | ,587** | ,671** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,006   | ,001   | ,000   |          |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 4: Hasil Analisis Data Reabilitas Citarasa (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,862             | 10         |

## Lampiran 5: Hasil Analisis Data Validitas Lokasi (X<sub>2</sub>)

|          |                     | Correlations       |                    |                    |                     |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |  |
|----------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--|
|          |                     | X2.1               | X2.2               | X2.3               | X2.4                | X2.5               | X2.6               | X2.7               | X2.8               | X2.9               | X2.10              | X2.11              | X2.12              | X2.13              | X2.14              | X2.15              | X2.16              | Total_X2           |  |
| X2.1     | Pearson Correlation | 1                  | .413 <sup>**</sup> | .232               | .394                | .317 <sup>*</sup>  | .807 <sup>**</sup> | .393               | .307               | .133               | .948 <sup>**</sup> | .281               | .211               | .278               | .136               | .895               | .401 <sup>*</sup>  | .547 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     |                    | .022               | .219               | .102                | .044               | .000               | .059               | .099               | .484               | .002               | .288               | .263               | .157               | .477               | .019               | .029               | .032               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.2     | Pearson Correlation | .413 <sup>**</sup> | 1                  | .538 <sup>**</sup> | .586 <sup>**</sup>  | .390 <sup>*</sup>  | .884 <sup>**</sup> | .720 <sup>**</sup> | .024 <sup>**</sup> | .451 <sup>*</sup>  | .534 <sup>**</sup> | .845 <sup>**</sup> | .551 <sup>**</sup> | .818 <sup>**</sup> | .588 <sup>**</sup> | .418 <sup>*</sup>  | .573 <sup>**</sup> | .810 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .022               |                    | .003               | .001                | .033               | .000               | .003               | .813               | .002               | .002               | .000               | .002               | .000               | .001               | .018               | .001               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.3     | Pearson Correlation | .232               | .538 <sup>**</sup> | 1                  | .472 <sup>**</sup>  | .318               | .134               | .631 <sup>**</sup> | .808 <sup>**</sup> | .872 <sup>**</sup> | .868 <sup>**</sup> | .525 <sup>**</sup> | .678 <sup>**</sup> | .876 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .806 <sup>**</sup> | .536 <sup>**</sup> | .796 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .219               | .003               |                    | .009                | .087               | .491               | .000               | .000               | .000               | .000               | .003               | .000               | .000               | .001               | .000               | .003               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.4     | Pearson Correlation | .394               | .586 <sup>**</sup> | .472 <sup>**</sup> | 1                   | .267               | .250               | .814 <sup>**</sup> | .320               | .410 <sup>*</sup>  | .375 <sup>*</sup>  | .411 <sup>*</sup>  | .688 <sup>**</sup> | .488 <sup>**</sup> | .221 <sup>*</sup>  | .858 <sup>**</sup> | .263               | .622 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .102               | .001               | .009               |                     | .179               | .188               | .000               | .005               | .024               | .041               | .024               | .004               | .000               | .240               | .001               | .161               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.5     | Pearson Correlation | .317 <sup>*</sup>  | .390 <sup>*</sup>  | .318               | .267                | 1                  | .299               | .360 <sup>*</sup>  | .338               | .511 <sup>**</sup> | .336               | .322               | .431 <sup>*</sup>  | .303 <sup>*</sup>  | .360               | .290               | .430 <sup>*</sup>  | .565 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .044               | .033               | .087               | .170                |                    | .109               | .049               | .072               | .004               | .068               | .082               | .017               | .001               | .050               | .108               | .018               | .031               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.6     | Pearson Correlation | .807 <sup>**</sup> | .884 <sup>**</sup> | .134               | .250                | .299               | 1                  | .313               | .292               | .267               | .355               | .273               | .175               | .368 <sup>*</sup>  | -.007              | .843               | .376 <sup>*</sup>  | .494 <sup>*</sup>  |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000               | .001               | .481               | .188                | .109               |                    | .082               | .178               | .272               | .005               | .145               | .358               | .048               | .872               | .023               | .041               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.7     | Pearson Correlation | .203               | .720 <sup>**</sup> | .831 <sup>**</sup> | .814 <sup>**</sup>  | .360 <sup>*</sup>  | .313               | 1                  | .528 <sup>**</sup> | .476 <sup>**</sup> | .637 <sup>**</sup> | .477 <sup>**</sup> | .718 <sup>**</sup> | .830 <sup>**</sup> | .493 <sup>**</sup> | .354               | .488 <sup>**</sup> | .795 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .056               | .000               | .000               | .000                | .049               | .082               |                    | .003               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.8     | Pearson Correlation | .307               | .524 <sup>**</sup> | .888 <sup>**</sup> | .320                | .334               | .292               | .528 <sup>**</sup> | 1                  | .548 <sup>**</sup> | .681 <sup>**</sup> | .474 <sup>**</sup> | .581 <sup>**</sup> | .491 <sup>*</sup>  | .712 <sup>**</sup> | .261 <sup>*</sup>  | .582 <sup>**</sup> | .748 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .069               | .001               | .000               | .088                | .072               | .179               | .001               |                    | .002               | .000               | .000               | .001               | .000               | .000               | .033               | .001               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.9     | Pearson Correlation | .133               | .451 <sup>*</sup>  | .872 <sup>**</sup> | .418                | .511 <sup>**</sup> | .297               | .476 <sup>**</sup> | .548 <sup>**</sup> | 1                  | .638 <sup>**</sup> | .839 <sup>**</sup> | .582 <sup>**</sup> | .818 <sup>**</sup> | .494 <sup>**</sup> | .819 <sup>**</sup> | .524 <sup>**</sup> | .722 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .484               | .012               | .000               | .024                | .004               | .272               | .000               | .002               |                    | .002               | .000               | .000               | .000               | .000               | .001               | .003               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.10    | Pearson Correlation | .548 <sup>**</sup> | .534 <sup>**</sup> | .888 <sup>**</sup> | .375 <sup>*</sup>   | .334               | .355               | .837 <sup>**</sup> | .681 <sup>**</sup> | .539 <sup>**</sup> | 1                  | .327               | .547 <sup>**</sup> | .542 <sup>**</sup> | .817 <sup>**</sup> | .418 <sup>*</sup>  | .552 <sup>**</sup> | .796 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .002               | .003               | .000               | .041                | .088               | .055               | .000               | .000               | .002               |                    | .078               | .001               | .002               | .000               | .033               | .000               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.11    | Pearson Correlation | .201               | .685 <sup>**</sup> | .525 <sup>**</sup> | .415                | .322               | .273               | .477 <sup>**</sup> | .474 <sup>**</sup> | .839 <sup>**</sup> | .307               | 1                  | .384 <sup>*</sup>  | .406 <sup>*</sup>  | .329 <sup>*</sup>  | .520 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .666 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .266               | .000               | .003               | .024                | .082               | .145               | .000               | .000               | .000               | .078               |                    | .031               | .026               | .076               | .003               | .001               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.12    | Pearson Correlation | .211               | .551 <sup>**</sup> | .878 <sup>**</sup> | .506 <sup>**</sup>  | .431 <sup>*</sup>  | .175               | .718 <sup>**</sup> | .591 <sup>**</sup> | .532 <sup>**</sup> | .567 <sup>**</sup> | .364 <sup>*</sup>  | 1                  | .831 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .468 <sup>*</sup>  | .584 <sup>**</sup> | .764 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .263               | .003               | .000               | .004                | .017               | .255               | .000               | .001               | .000               | .001               | .031               |                    | .000               | .001               | .025               | .001               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.13    | Pearson Correlation | .278               | .818 <sup>**</sup> | .578 <sup>**</sup> | .400                | .582 <sup>**</sup> | .388               | .830 <sup>**</sup> | .481 <sup>**</sup> | .818 <sup>**</sup> | .542 <sup>**</sup> | .406 <sup>*</sup>  | .637 <sup>**</sup> | 1                  | .581 <sup>**</sup> | .400 <sup>*</sup>  | .587 <sup>**</sup> | .769 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .137               | .000               | .000               | .096                | .001               | .046               | .000               | .005               | .000               | .002               | .026               | .000               |                    | .001               | .000               | .004               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.14    | Pearson Correlation | .136               | .556 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .221                | .388               | -.007              | .493 <sup>**</sup> | .712 <sup>**</sup> | .490 <sup>**</sup> | .617 <sup>**</sup> | .328               | .584 <sup>**</sup> | .391 <sup>*</sup>  | 1                  | .475 <sup>**</sup> | .488 <sup>**</sup> | .882 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .477               | .001               | .001               | .240                | .056               | .972               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .001               | .001               |                    | .000               | .000               | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.15    | Pearson Correlation | .096               | .436 <sup>*</sup>  | .888 <sup>**</sup> | -.556 <sup>**</sup> | .288               | .043               | .354               | .381 <sup>*</sup>  | .578 <sup>**</sup> | .485 <sup>**</sup> | .520 <sup>**</sup> | .429 <sup>*</sup>  | .490 <sup>**</sup> | .475 <sup>**</sup> | 1                  | .267 <sup>*</sup>  | .694 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .019               | .018               | .000               | .001                | .169               | .823               | .055               | .033               | .001               | .029               | .003               | .025               | .001               | .000               |                    | .274               | .001               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| X2.16    | Pearson Correlation | .491 <sup>*</sup>  | .575 <sup>**</sup> | .538 <sup>**</sup> | .243                | .430 <sup>*</sup>  | .378 <sup>*</sup>  | .489 <sup>**</sup> | .802 <sup>**</sup> | .529 <sup>**</sup> | .502 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .584 <sup>**</sup> | .591 <sup>**</sup> | .488 <sup>**</sup> | .237 <sup>*</sup>  | 1                  | .729 <sup>**</sup> |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .026               | .001               | .003               | .191                | .016               | .041               | .000               | .001               | .001               | .002               | .001               | .001               | .000               | .000               | .024               |                    | .000               |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |
| Total_X2 | Pearson Correlation | .547 <sup>**</sup> | .819 <sup>**</sup> | .788 <sup>**</sup> | .822 <sup>**</sup>  | .583 <sup>**</sup> | .494 <sup>**</sup> | .783 <sup>**</sup> | .745 <sup>**</sup> | .723 <sup>**</sup> | .788 <sup>**</sup> | .845 <sup>**</sup> | .764 <sup>**</sup> | .796 <sup>**</sup> | .882 <sup>**</sup> | .894 <sup>**</sup> | .729 <sup>**</sup> | 1                  |  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .002               | .000               | .000               | .000                | .001               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               | .000               |                    |  |
|          | N                   | 30                 | 30                 | 30                 | 30                  | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 | 30                 |  |

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 6: Hasil Analisis Data Reabilitas Lokasi (X<sub>2</sub>)

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .926             | 16         |

## Lampiran 7: Hasil Analisis Data Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

|     |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     |                     | Y.1          | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y.6    | Y.7    | Y.8    |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1            | ,753** | ,537** | ,581** | ,690** | ,601** | ,673** | ,681** |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,002   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.2 | Pearson Correlation | ,753**       | 1      | ,684** | ,798** | ,798** | ,689** | ,800** | ,819** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.3 | Pearson Correlation | ,537**       | ,684** | 1      | ,681** | ,586** | ,607** | ,763** | ,743** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,002         | ,000   |        | ,000   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.4 | Pearson Correlation | ,581**       | ,798** | ,681** | 1      | ,586** | ,631** | ,763** | ,743** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,001         | ,000   | ,000   |        | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.5 | Pearson Correlation | ,690**       | ,798** | ,586** | ,586** | 1      | ,656** | ,788** | ,743** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,001   | ,001   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.6 | Pearson Correlation | ,601**       | ,689** | ,607** | ,631** | ,656** | 1      | ,747** | ,678** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.7 | Pearson Correlation | ,673**       | ,800** | ,763** | ,763** | ,788** | ,747** | 1      | ,818** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y.8 | Pearson Correlation | ,681**       | ,819** | ,743** | ,743** | ,743** | ,678** | ,818** | 1      |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 8: Hasil Analisis Data Reabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,945             | 8          |

### Lampiran 9: Tabulasi Kuesioner Responden

| No | Citarasa |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 1        | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 22    |
| 2  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 41    |
| 3  | 1        | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 24    |
| 4  | 1        | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 23    |
| 5  | 1        | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3   | 32    |
| 6  | 2        | 4  | 1  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4   | 33    |
| 7  | 1        | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 41    |
| 8  | 2        | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5   | 30    |
| 9  | 5        | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5   | 36    |
| 10 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 39    |
| 11 | 4        | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 35    |
| 12 | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 39    |
| 13 | 4        | 1  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5   | 33    |
| 14 | 4        | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4   | 36    |
| 15 | 4        | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4   | 27    |
| 16 | 4        | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 32    |
| 17 | 4        | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 38    |
| 18 | 5        | 2  | 3  | 1  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5   | 38    |
| 19 | 4        | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 33    |
| 20 | 5        | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 40    |
| 21 | 4        | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5   | 40    |
| 22 | 5        | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5   | 35    |
| 23 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 24 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 25 | 5        | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 47    |
| 26 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 27 | 4        | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5   | 43    |
| 28 | 5        | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 45    |
| 29 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 30 | 1        | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 23    |
| 31 | 4        | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 37    |
| 32 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 33 | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 50    |
| 34 | 5        | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 39    |
| 35 | 5        | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 39    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 49 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 36 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 68 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 69 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 71 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 72 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 73 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 74 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 36 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 75  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 76  | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 77  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 78  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 79  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 80  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 81  | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 82  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 86  | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 87  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 88  | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 90  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 92  | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 93  | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 94  | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 95  | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 96  | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 35 |
| 97  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 26 |
| 98  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 99  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |

| No | Lokasi |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     | Total |
|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|    | P1     | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |       |
| 1  | 2      | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 59    |
| 2  | 4      | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 68    |
| 3  | 3      | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 36    |
| 4  | 2      | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 38    |
| 5  | 1      | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 53    |
| 6  | 1      | 2  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 54    |
| 7  | 4      | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 63    |
| 8  | 5      | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3   | 4   | 2   | 1   | 3   | 4   | 2   | 53    |
| 9  | 5      | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 2  | 3   | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 55    |
| 10 | 5      | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 67    |
| 11 | 4      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 48    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 62 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 61 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 74 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 76 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 72 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 68 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 72 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 30 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 60 |
| 31 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 77 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 34 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 51 |
| 35 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 51 |
| 36 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 51 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 65 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 79 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 50 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 55 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 62 |
| 54 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 55 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 79 |
| 58 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 55 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 60 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 52 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 64 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 65 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 79 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 50 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 74 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 76 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 72 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 55 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 62 |
| 86 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 89 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 52 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 92 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 77 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 95 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 51 |
| 96 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 51 |

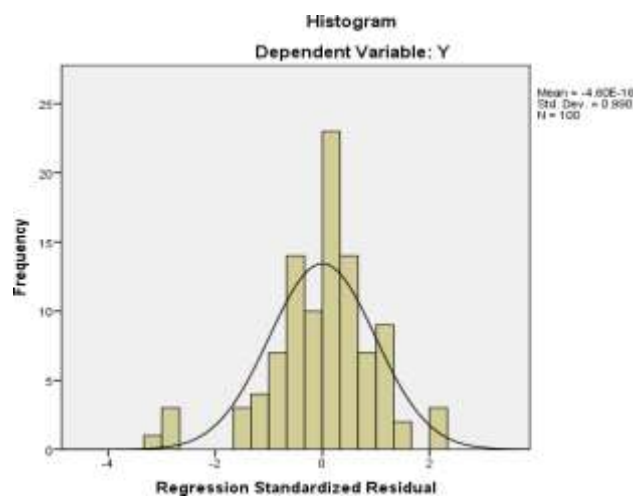
|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 97  | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |

| No | Loyalitas Pelanggan |    |    |    |    |    |    |    | Total |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|    | P1                  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |       |
| 1  | 4                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 22    |
| 2  | 5                   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31    |
| 3  | 1                   | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 19    |
| 4  | 1                   | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 19    |
| 5  | 2                   | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 28    |
| 6  | 2                   | 1  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 30    |
| 7  | 2                   | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 23    |
| 8  | 4                   | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 28    |
| 9  | 5                   | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 32    |
| 10 | 5                   | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 37    |
| 11 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 30    |
| 12 | 4                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31    |
| 13 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 34    |
| 14 | 4                   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 30    |
| 15 | 4                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31    |
| 16 | 4                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31    |
| 17 | 4                   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31    |
| 18 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 37    |
| 19 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 32    |
| 20 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 34    |
| 21 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 37    |
| 22 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 23 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 24 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 25 | 5                   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 32    |
| 26 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 27 | 5                   | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 31    |
| 28 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 36    |
| 29 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 30 | 1                   | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 19    |
| 31 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 30    |
| 32 | 5                   | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 36    |
| 33 | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40    |
| 34 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 30    |
| 35 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 30    |
| 36 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 30    |
| 37 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 32    |
| 38 | 5                   | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 34    |

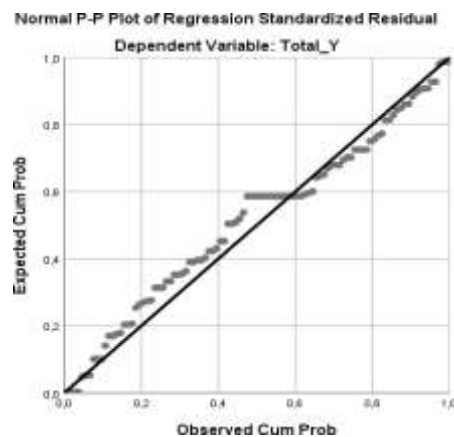
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 47 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 49 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 51 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 52 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 29 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 57 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 58 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 60 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 61 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 79 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 81 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 83 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 84 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 85  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 87  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 29 |
| 88  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 89  | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 90  | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 30 |
| 93  | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 94  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 30 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 30 |
| 97  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |

**Lampiran 10: Hasil Uji Normalitas**



**Grafik Histogram**



**Grafik Normal P-Plot of regression**

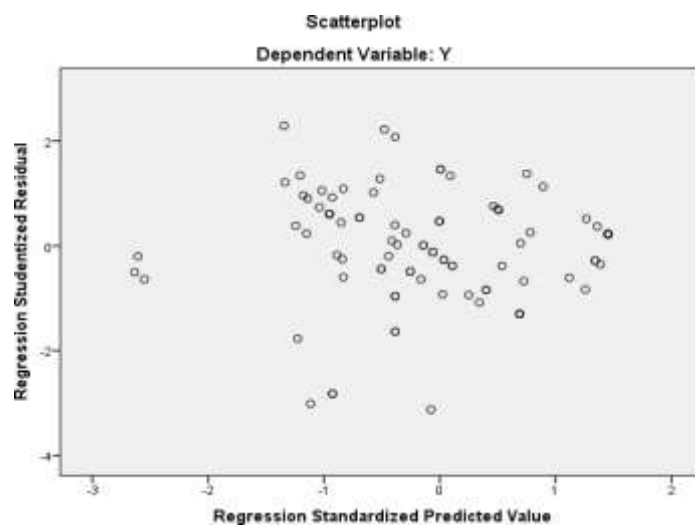
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.95198664              |
|                                  | Absolute       | .117                    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | .063                    |
|                                  | Negative       | -.117                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.171                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .129                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Lampiran 11: Hasil Uji Heteroskedastisitas**



**Grafik Scatterplot**

## Lampiran 12: Hasil Uji Analisis Regresi Linier

### Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 4.389                       | 1.873      |                           | 2.343 | .021 |
| 1 Citarasa | .217                        | .063       | .277                      | 3.421 | .001 |
| Lokasi     | .302                        | .039       | .618                      | 7.643 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan (Y)

### Hasil Pengujian Serempak (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 2116.602       | 2  | 1058.301    | 118.992 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 862.708        | 97 | 8.894       |         |                   |
| Total        | 2979.310       | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .843 | .710     | .704              | 2,98226                    |

a. Predictors: (Constant), Citarasa, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI **EKA PRASETYA**

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212  
Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391  
Website : [www.eka-prasetya.ac.id](http://www.eka-prasetya.ac.id) E-mail : [sso@eka-prasetya.ac.id](mailto:sso@eka-prasetya.ac.id)

Medan, 12 Oktober 2022

Nomor : 5766/R/STIE-EP/X/2022

Lamp. : ----

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan Restaurant Golden Yen  
Di-  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

|                   |                                                                                        |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama              | : Mimi Desika Aritonang                                                                |
| NIM               | : 191010007                                                                            |
| Semester          | : VII                                                                                  |
| Program Studi     | : Manajemen (S1)                                                                       |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Citarasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restaurant Golden Yen |

Untuk mengadakan peninjauan ke Restaurant Golden Yen yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,  
Ketua STIE Eka Prasetya

  
Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si

Hal : Surat Keterangan Riset

Kepada Yth :  
Ibu Dr.Sri Rezeki,S.E.,M.Si  
Ketua STIE Eka Prasetya  
Di Tempat

Dengan Hormat,

Menerangkan bahwa :

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| Nama          | : Mimi Desika Aritonang   |
| Nim           | : 191010007               |
| Program Studi | : Manajemen Kewirausahaan |
| Universitas   | : STIE Eka Prasetya       |

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Restoran Golden Yen sebagai syarat penyusunan proposal dengan judul : **"PENGARUH CITARASA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN GOLDEN YEN."**

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Medan, 20 Januari 2023

Hormat kami,



Restoran Golden Yen



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

### KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Mirri Desika Ardena  
NIM : 191010007  
PROGRAM STUDI : Manajemen

| NO | HARI/TANGGAL<br>SEMINAR    | PENYAJI SEMINAR                                                                                                                                                               | NIM        | Tanda Tangan<br>Pimp. Seminar |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------|
| 1. | Rabu / 26<br>Januari 2022  | JUDUL PROPOSAL : Pengaruh lokasi dan Pelapangan terhadap keputusan pembelian bahan bakar di PT Surya Mks Makin Sukses (Studi kasus pada SPBU singapore station Kalamso medan) | 1910100074 |                               |
| 2. | Rabu / 26<br>Januari 2022  | JUDUL PROPOSAL : Pengaruh harga dan Kepercayaan konsumen terhadap keputusan konsumen membeli produk blackmores di hantayplus shopee                                           | 191010240  |                               |
| 3. | Rabu / 26<br>Januari 2022  | JUDUL PROPOSAL : Pengaruh penerapan strategi Customer relationship marketing terhadap keputusan pembelian di PT Surya Eka Karsina                                             | 191010026  |                               |
| 4. | Rabu / 16<br>Februari 2022 | JUDUL PROPOSAL : Pengaruh modal dan bantuan sosial terhadap ketahanan usaha (UMKM) di Kota Medan                                                                              | 191010252  |                               |
| 5. | Rabu / 16<br>Februari 2022 | JUDUL PROPOSAL : Pengaruh karakteristik kewira-usahaan iklan di media sosial dan harga terhadap penjualan di kopi titi Koma                                                   | 191010254  |                               |
|    |                            | JUDUL PROPOSAL :                                                                                                                                                              |            |                               |
|    |                            | JUDUL PROPOSAL :                                                                                                                                                              |            |                               |
|    |                            | JUDUL PROPOSAL :                                                                                                                                                              |            |                               |

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, 20...  
Kota STIE Eka Prasetya  
  
Dr. So Rosetti S.P., M.Si



STIE EKA PRASETYA MEDAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1



Nama Mahasiswa : M. Dede Ridwan

NIM : 11010007

Kelas : Kewirausahaan A

Konsentrasi : Kewirausahaan, Emassaran (coret yang tidak email)

HP/WA : 0812 6933 6676 Email : drumidede@gmail.com

Alamat Tinggal:

Nama Dosen Pembimbing 1:

Desi Rezeki, SE., M.Si

Nama Dosen Pembimbing 2:

Elizabeth Ningsih, S.Pd., M.Sc

| No | Tanggal    | Uraian Singkat Bimbingan                         | Paraf Dosen Pembimbing |
|----|------------|--------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | 27/09-2023 | Judul                                            |                        |
| 2  | 05/10-2023 | Pemilihan judul                                  |                        |
| 3  | 08/01-2023 | Populasi, Sampel, Lokasi, Data pengumpulan, Cara |                        |
| 4  | 23/1-2023  | Revisi judul                                     |                        |
| 5  | 09/01-2023 | Revisi judul                                     |                        |
| 6  | 2/2-2023   | ACC Sampel (Bisa maksimal)                       |                        |
| 7  | 10/01-2023 | ACC Kuesioner                                    |                        |
| 8  | 21/01-2023 | Revisi Bab 1 MS (Revisi bab, Regresi, solusi)    |                        |
| 9  | 28/01-2023 | ACC Bab 4 dan 5 / Solusi                         |                        |
| 10 |            |                                                  |                        |
| 11 |            |                                                  |                        |
| 12 |            |                                                  |                        |
| 13 |            |                                                  |                        |
| 14 |            |                                                  |                        |
| 15 |            |                                                  |                        |
| 16 |            |                                                  |                        |
| 17 |            |                                                  |                        |

| REVISI SIDANG |          | Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi | Ttd Dosen Penguji |
|---------------|----------|---------------------------------------------------|-------------------|
| No            | Tanggal  |                                                   |                   |
| 1             | 3-4-2023 | ACC revisi seminar proposal                       |                   |
| 2             |          |                                                   |                   |
| 3             |          |                                                   |                   |
| 4             |          |                                                   |                   |

Diketahui oleh,  
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hanny Dorthy Elyany Sinaga, S.T., M.M



STIE EKA PRASETYA MEDAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
2



Nama Mahasiswa : Mari Dinda Ristoring

NIM : 191010007

Kelas : Komunikasi A

Konsentrasi : Kewirausahaan, Manajemen (coret yang tidak sesuai)

HPWA : 08126933666 Email: chanmiemec@gmail.com

Alamat Tinggal: Jl. Sperman Kamp MBE NO.9-11

Nama Dosen Pembimbing 1:  
Dr. Sa Rendi, SE., M.S

Nama Dosen Pembimbing 2:  
Elisabeth Nunggetan, S.Pd., M.Sc

| No | Tanggal    | Uraian Singkat Bimbingan                                                                       | Paraf Dosen Pembimbing |
|----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | 20/11-2022 | Penulisan variabel, Layout atau Penulisan                                                      |                        |
| 2  | 18/01-2023 | Diskus: Bab 1,2, dan 3                                                                         |                        |
| 3  | 24/1-2023  | Diskus: Bab 1 (layout masih salah), Bab 2 (Referensi belum ada) dan Bab 3 (layout masih salah) |                        |
| 4  |            |                                                                                                |                        |
| 5  | 11/01-2023 | Diskus Bab 1,2 dan 3                                                                           |                        |
| 6  | 06/01-2023 | Diskus: Bab 1,2 dan 3                                                                          |                        |
| 7  | 08/02-2023 | ACC Kumpre                                                                                     |                        |
| 8  | 16/01-2023 | Revisi Kuesioner                                                                               |                        |
| 9  | 29/01-2023 | Revisi Kuesioner                                                                               |                        |
| 10 | 10/02-2023 | ACC Kuesioner                                                                                  |                        |
| 11 | 04/02-2023 | Layout Bab 4 dan 5, Tabel 4.3 (Pembahasan di bagian Bab 5 implikasi managerial)                |                        |
| 12 |            |                                                                                                |                        |
| 13 | 18/04-2023 | ACC Bab 4 dan 5 /Bidang                                                                        |                        |
| 14 |            |                                                                                                |                        |
| 15 |            |                                                                                                |                        |
| 16 |            |                                                                                                |                        |
| 17 |            |                                                                                                |                        |

| REVISI SIDANG |           | Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi | Ttd Dosen Penguji |
|---------------|-----------|---------------------------------------------------|-------------------|
| No            | Tanggal   |                                                   |                   |
| 1             | 5-11-2023 | ACC Revisi Seminar Proposal                       |                   |
| 2             |           |                                                   |                   |
| 3             |           |                                                   |                   |
| 4             |           |                                                   |                   |

Diketahui oleh,  
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hanny Dethy Ellyany Singsa, S.T., M.M

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **DATA PRIBADI**

|                        |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| Nama                   | : Mimi Desika Aritonang         |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Kisaran, 03 Desember 1995     |
| Jenis Kelamin          | : Perempuan                     |
| Alamat                 | : Jl. S.Parman Komp.MBC No.9-11 |
| Alamat Email           | : chanmiemie08@gmail.com        |
| Agama                  | : Kristen                       |
| Status                 | : Belum Menikah                 |
| Handphone (HP)         | : 0812-6933-6676                |

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

|                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. Tahun 2002 s/d Tahun 2008 | : SD YP GKPI          |
| 2. Tahun 2008 s/d Tahun 2011 | : SMP Negeri 1 Kandis |
| 3. Tahun 2011 s/d Tahun 2014 | : SMA LKMD Kandis     |
| 4. Tahun 2019 s/d Tahun 2023 | : STIE Eka Prasetya   |

### **RIWAYAT PEKERJAAN**

|                         |                                     |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Juli 2016 s/d Juni 2020 | : Sekolah Husni Thamrin Medan       |
| Juli 2020 / Sekarang    | : Sekolah Maitreyawira Deli Serdang |

### **DATA ORANGTUA**

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Nama Ayah      | : Thamrin Aritonang Ompu.Sunggu |
| Pekerjaan      | : Wiraswasta                    |
| Handphone (HP) | : 0853-6459-6005                |
| Alamat         | : Pasar Minggu Km.80            |

|                |                       |
|----------------|-----------------------|
| Nama Ibu       | : Tiodor Br. Sianturi |
| Pekerjaan      | : Ibu Rumah Tangga    |
| Handphone (HP) | : 0812-7676-4315      |
| Alamat         | : Pasar Minggu Km.80  |

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 08 Mei 2023  
Penulis,



Mimi Desika Aritonang  
191010007