

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN E-WOM (*ELECTRONIC WORD OF MOUTH*)
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA USB GYM FITNESS**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Edward Rizqi Firmansyah

NPM : 41183402190005



Program S-1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN E-WOM (*ELECTRONIC WORD OF MOUTH*)
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA USB GYM FITNESS

Tanggal : 20 September 2023

Oleh:

Edward Rizqi Firmansyah

NPM : 41183402190005

Disetujui,
Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, LOKASI DAN E-WOM (*ELECTRONIC WORD OF MOUTH*)
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA USB GYM FITNESS

Tanggal : 27 September 2023

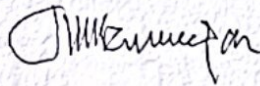
Oleh:

Edward Rizqi Firmansyah

NPM : 41183402190005

Diuji oleh,

Penguji I



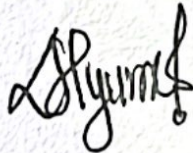
Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Disetujui,
Pembimbing



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Edward Rizqi Firmansyah

NPM : 41183402190005

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Harga, Lokasi, dan E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) Terhadap Loyalitas Konsumen pada USB GYM Fitness.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 31 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Edward Rizqi Firmansyah

NPM: 41183402190005

ABSTRAK

Edward Rizqi Firmansyah (41183402190005)

Pengaruh Harga, Lokasi, dan E-WOM terhadap Loyalitas Konsumen pada USB GYM Fitness.
xiii + 123 halaman + 21 tabel + 2 gambar + 3 grafik + 1 diagram + 17 lampiran

Kata Kunci: Harga, Lokasi, E-WOM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan E-WOM terhadap loyalitas konsumen pada USB GYM Fitness. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada USB GYM Fitness.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner dan pengambilan sampel kepada 79 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions 20 (SPSS 20)*.

Hasil pengujian koefisien determinasi ditunjukkan dari angka *R Square*. Korelasi linier berganda atau *R Square* sebesar 0,573 memiliki arti bahwa koefisien determinasi sebesar 57,3% loyalitas konsumen USB GYM Fitness dipengaruhi oleh harga, lokasi, dan E-WOM sedangkan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Secara umum dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada USB GYM Fitness, variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada USB GYM Fitness, dan variabel E-WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada USB GYM Fitness.

Daftar Pustaka : 37 (2012 – 2022)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridhonya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) Terhadap Loyalitas Konsumen pada USB GYM Fitness”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang lebih baik dan telah membantu selama proses perkuliahan.
5. Bapak Aswar Muchtar selaku pemilik USB GYM Fitness yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tua tercinta Ibu Wiwik Widyastuti dan Bapak Isjang Sudrajat serta adik kandung tersayang Mia Widila Anisa Putri terima kasih untuk kasih sayang, do’a dan dukungan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.

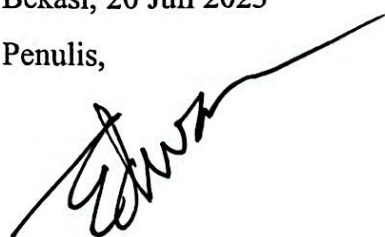
7. Kepada Mrs. Y-NC yang juga berkuliah di Unisma selaku partner yang sudah menjadi *support system*, terima kasih atas segala dukungan, pengertian, dan kebersamaannya selama penulis menempuh studi hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat Manajemen dan Akuntansi khususnya reguler C yang menjadi sahabat terbaik selama kuliah terima kasih atas dukungan, do'a, kasih sayang, kebersamaan dan telah menjadi teman suka maupun duka.
9. Sahabat Nur Sugiarti Handayani yang senantiasa membantu dan memberikan semangat untuk penulis dalam proses pembuatan skripsi.
10. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu pengembangan serta kajian lebih lanjut. Untuk itu penulis dengan rasa senang hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang tujuannya untuk membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis memohon kepada Allah SWT agar seluruh dukungan, bantuan dan bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu dan mempunyai manfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 20 Juli 2023

Penulis,



Edward Rizqi Firmansyah

NPM : 41183402190005

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, DAN DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Ruang Lingkup Atau Pembatasan Masalah.....	12
1.5 Sistematika Pembahasan	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Loyalitas Konsumen	14
2.1.1 Definisi Loyalitas Konsumen	14
2.1.2 Indikator Loyalitas Konsumen	15
2.2 Harga.....	15
2.2.1 Definisi Harga.....	15
2.2.2 Indikator Harga.....	16
2.3 Lokasi.....	16
2.3.1 Definisi Lokasi	16
2.3.2 Indikator Lokasi.....	17
2.4 E-WOM (<i>Electronic Word Of Mouth</i>).....	17
2.4.1 Definisi E-WOM.....	17
2.4.2 Indikator E-WOM.....	18

2.5	Penelitian Terdahulu	19
2.6	Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis Penelitian	23
2.7	Hipotesis Penelitian.....	25
2.7.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	25
2.7.2	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen	25
2.7.3	Pengaruh E-WOM terhadap Loyalitas Konsumen	26
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN		27
3.1	Metode penelitian yang digunakan	27
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4	Variabel Penelitian.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Jenis dan Sumber Data	29
3.7	Instrumen Penelitian	30
3.7.1	Variabel Loyalitas Konsumen	31
3.7.2	Variabel Harga.....	32
3.7.3	Variabel Lokasi	32
3.7.4	Variabel E-WOM.....	34
3.8	Metode Analisis Data	35
3.8.1.	Uji Kualitas Data	36
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.3.	Uji Hipotesis	40
3.8.4.	Analisis Regresi Berganda	42
3.8.5.	Koefisien Determinasi (R^2).....	43
BAB IV.....		44
HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Hasil Uji Kualitas Data	44
4.1.3	Karakteristik Responden	49
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian	52

4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.1.7	Hasil Uji Koefisien Determinan (Kd).....	70
4.2	Pembahasan	70
4.2.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	71
4.2.2	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen	72
4.2.3	Pengaruh E-WOM terhadap Loyalitas Konsumen	73
4.3	Keterbatasan Penelitian	74
BAB V		76
SIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	76
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 <i>Pra-Survey</i> Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen USB GYM Fitnes	3
Tabel 1.2 Data Hasil Perbandingan Harga.....	5
Tabel 1.3 Data Kelebihan dan Kekurangan Beberapa Tempat GYM Fitness.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2).....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel E-WOM (X_3).....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.6 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengisian Kuesioner.....	49
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	52
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Domisili.....	53
Tabel 4.11 Interval Jawaban Responden.....	54
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Harga (X_1).....	55
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Lokasi (X_2).....	56
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel E-WOM (X_3).....	57
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	59
Tabel 4.16 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji F	68
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	70

DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, DAN DIAGRAM

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Lokasi USB GYM Fitness.....	8
Gambar 1.2 Ulasan Konsumen USB GYM Fitness.....	9
Grafik	
Grafik 1.1 Jumlah Konsumen per Bulan Periode 2022-2023.....	2
Grafik 4.1 Normal Probability Plot.....	61
Grafik 4.2 Grafik Scatterplot.....	64
Diagram	
Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Harga, Lokasi, dan E-WOM Terhadap Loyalitas Konsumen pada USB GYM Fitness.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. <i>Pra-Survey</i> Awal Variabel	79
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 3. Tabulasi Data	89
Lampiran 4. Uji Validitas	105
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	109
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 7. Uji Hipotesis	112
Lampiran 8. Distribusi Nilai r Tabel	113
Lampiran 9. Distribusi Nilai F Tabel	114
Lampiran 10. Distribusi Nilai t Tabel	115
Lampiran 11. Hasil <i>Rating</i> dan Ulasan Google USB GYM Fitness.....	116
Lampiran 12. Hasil Wawancara	117
Lampiran 13. Kartu Seminar Proposal	118
Lampiran 14. Surat Keputusan Pembimbing	120
Lampiran 15. Kartu Bimbingan Skripsi	121
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup	122
Lampiran 17. Hasil Uji Turnitin	123

Lampiran 17. Hasil Uji Turnitin

SKRIPSI (After Sidang) - EDWARD RIZQI.pdf

ORIGINALITY REPORT

26%	21%	9%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	6%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
4	Submitted to stipram Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Slamet Riyadi Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	1%
8	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
9	123dok.com Internet Source	<1%
