

**ANALISIS STRATEGI DALAM MEMBENTUK LOYALITAS
PELANGGAN PADA GERAJ BAKPIA PATHOK 25 DI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi S-1
Teknik Industri



Disusun oleh

IMELDA RYSMAWATY

192105003

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA GERAJ BAKPIA PATHOK 25 DI YOGYAKARTA

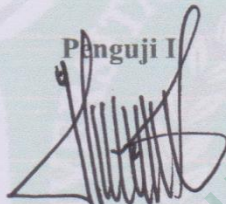
dipersiapkan dan disusun oleh

Imelda Rysmawaty
NPM.192105003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal, 07 Agustus 2023

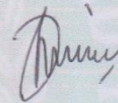
Dewan Penguji

Penguji I



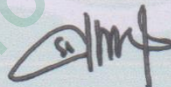
Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.
NIDN : 0510079301

Penguji II



Maria Gratiana Dian J., S.T., M.Sc.
NIDN : 0521039501

Dosen Pembimbing Utama



Grita Supriyanto Dewi, S.T., M.Sc.
NIDN. 0512029402

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri (S-1)

Tanggal, 14 Agustus 2023

Ketua Program Studi Teknik Industri (S-1)
Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

KETUA
PROGRAM STUDI

Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.
NPP. 2021.13.0172

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Imelda Rysmawaty
NPM : 192105003
Program Studi : S-1 Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Strategi Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Gerai Bakpia Pathok 25 Di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan karya ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 17 Agustus 2023



Imelda Rysmawaty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis Strategi dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Gerai Bakpia di Yogyakarta”. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik & Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Laporan ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Ibnu Abdul Rosid, M.Sc. selaku Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ibu Grita Supriyanto Dewi, S.T., M.Sc. dan Ibu Cici Finansia, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Mahdiya Nayla, S.Si., M.Si. yang sudah memberikan do'a dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir serta meluangkan waktunya untuk berkunjung bersama ke perpustakaan
5. Para dosen yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
6. Orang tua, kakek dan nenek, adik, dan keluarga besar tercinta atas segala doa, kasih sayang, cinta, dan dukungan yang selalu diberikan sampai saat ini hingga saya bisa menyelesaikan studi dengan tepat waktu
7. Orang spesial yang selalu memberikan bantuan, do'a, *support*, motivasi, dan semangat kepada saya dalam penyusunan tugas akhir.

8. Teman, sahabat, dan semua orang yang telah memberikan dukungan, do'a dan semangat kepada saya.
9. Rekan-rekan mahasiswa S-1 Teknik Industri di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang sudah memberi dukungan dan kerja sama selama pembuatan tugas akhir.
10. Semua pihak yang sudah membantu dan menemani dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Imelda Rysmawaty

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran	xi
Daftar Singkatan	xii
Intisari	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Asumsi dan Batasan	6
1.5.1. Asumsi	6
1.5.2. Batasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1. Bakpia	11
2.2.2. Kepuasan Pelanggan	11
2.2.3. Kualitas Layanan.....	13
2.2.4. Harga.....	13
2.2.5. Suasana Toko	14
2.2.6. Kualitas Makanan.....	15

2.2.7.	Loyalitas pelanggan	15
2.2.8.	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	16
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1.	Objek Penelitian	19
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.2.1.	Populasi.....	19
3.2.2.	Sampel.....	20
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3.	Kriteria Responden.....	21
3.4.	Data dan Sumber Data.....	21
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.	Variabel Penelitian	23
3.7.	Teknik Analisis Data	24
3.8.	Kerangka Berpikir dan Hipotesis	26
3.8.1	Kerangka Berpikir.....	26
3.8.2	Hipotesis.....	27
3.9.	Tahapan Penelitian	28
3.9.1	Observasi.....	29
3.9.2	Studi Literatur	29
3.9.3	Identifikasi Masalah	29
3.9.4	Perumusan Masalah	29
3.9.5	Pengumpulan Data	29
3.9.6	Penyusunan Kuesioner	30
3.9.7	Pengujian Kuesioner	30
3.9.8	Penyebaran Kuesioner.....	30
3.9.9	Pengolahan Data.....	31
3.9.10	Analisis dan Pembahasan.....	31
3.9.11	Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Penyusunan Instrumen	32

4.2	<i>Pilot Study</i>	33
4.3	Analisis Deskriptif.....	34
4.4	Profil Responden	35
4.5	Tanggapan Responden	39
4.5.1	Variabel Kualitas Layanan.....	39
4.5.2	Variabel Suasana Toko	41
4.5.3	Variabel Harga	42
4.5.4	Variabel Kualitas Makanan.....	43
4.5.5	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
4.5.6	Variabel Loyalitas Pelanggan	44
4.6	Evaluasi Model Pengukuran.....	45
4.7	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.8	Uji Hipotesis.....	51
4.9	Total <i>Effect</i>	53
4.10	Pembahasan	55
4.11	Strategi membentuk Loyalitas Pelanggan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	28
Gambar 4. 1 Demografi Berdasarkan Usia	36
Gambar 4. 2 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 3 Demografi Berdasarkan Domisili.....	37
Gambar 4. 4 Demografi Berdasarkan Kunjungan.....	38
Gambar 4. 5 Model Pengujian	52
Gambar 4. 6 Gambar Hasil Pengujian.....	53
Gambar 4. 7 Gambar <i>Final</i> Model.....	55

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	8
Tabel 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Domisili.....	37
Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Kriteria Responden	38
Tabel 4. 5 Variabel Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4. 6 Variabel Suasana Toko	41
Tabel 4. 7 Variabel Harga.....	42
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Makanan.....	43
Tabel 4. 9 Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4. 10 Variabel Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 12 Validitas Diskriminan	47
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Koefisien Jalur.....	48
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4. 15 Hasil <i>f-square</i>	50
Tabel 4. 16 Hasil SRMR.....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis.....	52
Tabel 4. 18 Total <i>Effect</i>	53
Tabel 4. 19 Hasil <i>Specific Indirect Effect</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 2 Analisis Data Penelitian.....	76
Lampiran 3 Jadwal Penelitian	79
Lampiran 4 Kartu Bimbingan	80
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 6 Data Primer Tanggapan Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 7 Hasil <i>Pilot Study</i>	94
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan	95

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

- AVE : *Average Variance Extracted*
CA : *Cronbach Alpha*
CR : *Composite Reliability*
H : Harga
KL : Kualitas Layanan
KP : Kepuasan Pelanggan
LP : Loyalitas Pelanggan
PLS : *Partial Least Square*
PQ : *Product Quality* (Kualitas Makanan)
SEM : *Structural Equation Modeling*
SRMR : *Standardized Root Mean square Residual*
ST : Suasana Toko

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA