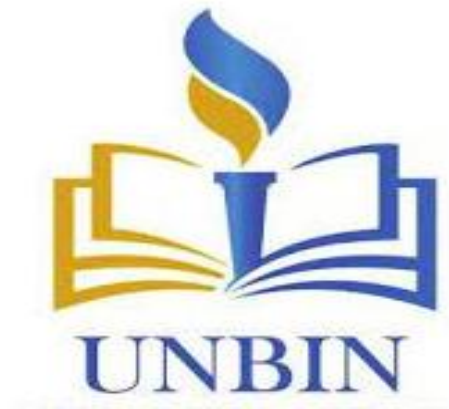


**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI I7 CREATIVE
COMMUNITY SPACE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



SURATRI WIDAYATI

NPM S1-0218-054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Suratri Widayati
Npm : S1-0218054
JUDUL : PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI I7 CREATIVE
COMMUNITY SPACE

Tim Penguji
Dosen Pembimbing

YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Wartoyo Hadi, S.E., MM

Dimas Ari D, S.Pi., M.Sc

Mengetahui :

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT bahwa pada akhirnya proposal dengan judul “**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI I7 CREATIVE COMMUNITY SPACE**” ini telah peneliti selesaikan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, peneliti menyadari bahwa tidak ada karya manusia yang sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak di masa yang akan datang. Proposal skripsi ini dapat ditulis dengan bantuan dan arahan dari beberapa orang, maka perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas ijin dan ridho-Nya proposal skripsi ini dapat di selesaikan.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Kamilah Sa’diah, S.E., M.AK selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis.
5. Kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga yang telah mendukung dan mendoakan penulis.
6. Selama masa perkuliahan penulis berterima kasih kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan informasi yang sangat membantu.
7. Teman-teman yang selalu mendukung, menemani dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Kantor i7 Creative Community Space yang memberikan izin penulis untuk meneliti di kantor tersebut.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas budi atas kebaikan kalian.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pihak-pihak lainnya.

Bogor, Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Lokasi.....	15
B. Kualitas Pelayanan.....	17
C. Loyalitas.....	20
D. Penelitian Terdahulu	27
E. Kerangka Pemikiran.....	39
F. Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Metode Penelitian.....	43
B. Variabel dan Pengukurannya	43
C. Populasi dan Sampel	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Instrumen Penelitian.....	54

F. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
B. Profil Responden.....	70
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
D. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	79
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
F. Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
G. Hasil Uji Linearitas	89
H. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	91
I. Hasil Uji Analisis Korelasi.....	93
J. Hasil Uji Hipotesis	95
K. Hasil Uji Statistik Korelasi Berganda (R).....	99
L. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	100
M. Pembahasan Hasil Penelitian.	101
BAB V.....	107
KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Data Pelanggan Virtual Office di i7 Creative Community4
Tabel 2	Parameter Net Promoter Score.....11
Tabel 3	Jawaban Pra Survey.....7
Tabel 4	Nilai NPS.....7
Tabel 5	Penelitian Terdahulu.....27
Tabel 6	Operasional Variabel.....46
Tabel 7	Skala Likert.....55
Tabel 8	Kekuatan Hubungan Korelasi.....64
Tabel 9	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....70
Tabel 10	Profil Responden Berdasarkan Usia.....71
Tabel 12	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....72
Tabel 12	Ringkasan Uji Validitas Variabel Lokasi (X1).....73
Tabel 13	Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....75
Tabel 14	Ringkasan Uji Validitas Variabel loyalitas Pelanggan (Y).....76
Tabel 15	Ringkasan Uji Reliabilitas Lokasi (X1).....77
Tabel 16	Ringkasan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....78

Tabel 17	Ringkasan Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Tabel 18	Skala Interval.....	79
Tabel 19	Jawaban Responden pada Variabel Lokasi (X1).....	80
Tabel 20	Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	82
Tabel 21	Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas (Y).....	83
Tabel 22	Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 23	Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 24	Hasil Uji Linearitas Lokasi.....	90
Tabel 25	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 26	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 27	Hasil Uji Korelasi.....	94
Tabel 28	Hasil Uji Statistik T.....	96
Tabel 29	Hasil Uji Statistik F.....	98
Tabel 30	Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda (R).....	100
Tabel 31	Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2 Struktur Organisasi i7 Creative Community Space.....	69
Gambar 3 Grafik <i>scatterplot</i>	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 2 Hasil Tabulasi.....	122
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	127
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	129
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	132
Lampiran 6 Hasil Output SPSS.....	134
Lampiran 7 Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%.....	136
Lampiran 8 Tabel T.....	137
Lampiran 9 Tabel F.....	139