

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI SERTA INOVASI PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI  
A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE  
JAKARTA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**OLIS HERAWATI**

**223402426349**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA SELATAN**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI SERTA INOVASI PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI  
A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE  
JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen  
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**OLIS HERAWATI**

**223402426349**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA SELATAN  
2025**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI SERTA INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2025



Olis Herawati

NPM: 223402426349

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI  
SERTA INOVASI PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT  
SAJI A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE**

Nama Mahasiswa : Olis Herawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 223402426349

Program Studi : Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si)

Jakarta, Febuari 2025

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI  
SERTA INOVASI PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT  
SAJI A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE**

Nama Mahasiswa : Olis Herawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 223402426349

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji



(Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si)



(Dr. Elwisam, SE., M.M.)

Mengetahui

Dekan



Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.

Jakarta, Febuari 2025

Tanggal lulus:

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI SERTA INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI A&W DI CILANDAK TOWN SQUARE JAKARTA SELATAN

Oleh:

Olis Herawati

NPM: 223402426349

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, Lokasi serta inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pelanggan restoran cepat saji A&W di Cilandak Town Square Jakarta Selatan. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 *customer* yang memakai jasa pelayanan di restoran tersebut. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan *SPSS* versi 25, serta uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen restoran cepat saji untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memilih lokasi strategis, serta melakukan inovasi produk guna memperkuat loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, lokasi, dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin strategis lokasi restoran, dan semakin tinggi tingkat inovasi produk, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan terhadap restoran cepat saji A&W. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelanggan lebih cenderung mempertahankan loyalitas mereka ketika mereka mendapatkan pengalaman layanan yang baik, lokasi yang mudah dijangkau, serta inovasi produk yang menarik dan relevan dengan kebutuhan mereka.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Lokasi, Inovasi produk, Loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION AND PRODUCT INNOVATION ON FAST FOOD RESTAURANT CUSTOMER LOYALTY A&W IN CILANDAK TOWN SQUARE SOUTH JAKARTA***

By:

*Olis Herawati*

NPM: 223402426349

*Thesis, under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.*

*This study aims to analyze the effect of service quality, location and product innovation on customer loyalty of A&W fast food restaurant customers in Cilandak Town Square, South Jakarta. The research data was collected through a questionnaire from 100 customers who used services at the restaurant. The analysis technique used is multiple linear regression with SPSS version 25, and hypothesis testing using the F test and t test. This research provides insight for fast food restaurant management to continue to improve service quality, choose strategic locations, and innovate products to strengthen customer loyalty. The results showed that service quality, location, and product innovation have a positive and significant effect on customer loyalty. This means that the better the quality of service provided, the more strategic the location of the restaurant, and the higher the level of product innovation, the higher the customer loyalty to A&W fast food restaurants. This finding indicates that customers are more likely to maintain their loyalty when they get a good service experience, an easily accessible location, and product innovations that are attractive and relevant to their needs.*

**Keywords:** *Service quality, Location, Product innovation, Customer loyalty*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi serta Inovasi produk terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran cepat saji A&W di Cilandak Town Square Jakarta Selatan” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai tantangan, baik teknis maupun non-teknis. Namun, berkat dukungan, dorongan semangat, serta bantuan dari berbagai pihak, hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

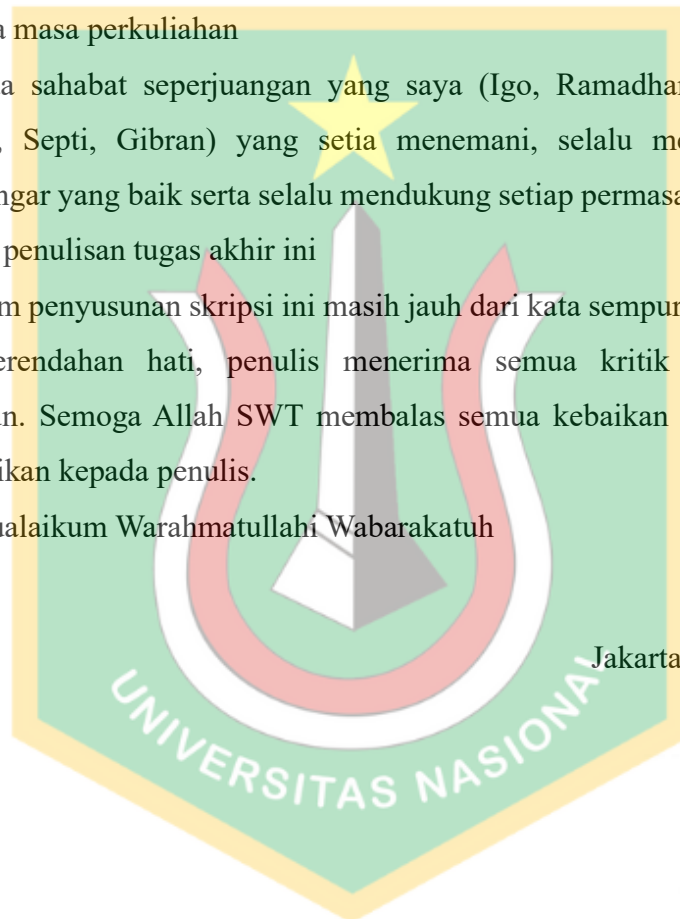
1. Bapak Dr EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar



7. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah membantu serta membagikan kemudahan dari dini perkuliahan sampai akhir perkuliahan
8. Kepada kedua orang tua (Bapak Sahman serta Ibu Juliah) yang tiada hentinya selalu mendoakan, selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai
9. Teman-teman seperbimbingan dan teman-teman Manajemen 2021 yang dengan tulus berbagi pengetahuan, informasi dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan
10. Kepada sahabat seperjuangan yang saya (Igo, Ramadhan, Aditiya, salma, Arifin, Septi, Gibran) yang setia menemani, selalu membantu, menjadi pendengar yang baik serta selalu mendukung setiap permasalahan yang timbul dalam penulisan tugas akhir ini

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima semua kritik dan saran yang membangun. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Jakarta, 22 Februari 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Olis Herawati', written over a horizontal line.

Olis Herawati

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>VIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2. Strategi Pemasaran.....	7
3. Bauran Pemasaran.....	8
B. Loyalitas Pelanggan .....	9
1. Pengertian loyalitas pelanggan.....	9
2. Faktor-faktor loyalitas pelanggan .....	9
3. Indikator loyalitas pelanggan .....	10
C. Kualitas Layanan.....	10
1. Pengertian kualitas layanan.....	10
2. Jenis kualitas layanan.....	11
3. Indikator kualitas layanan .....	12
D. Lokasi.....	12

1.	Pengertian Lokasi.....	12
2.	Jenis Lokasi.....	13
3.	Indikator Lokasi .....	14
E.	Inovasi Prodak.....	15
1.	Pengertian Inovasi Produk .....	15
2.	Jenis Inovasi Prodak.....	15
3.	Indikator Inovasi Prodak.....	16
F.	Keterkaitan Antar Variabel .....	16
1.	Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 16	
2.	Pengaruh Lokasi (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	17
3.	Pengaruh Inovasi Prodak (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	17
G.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
H.	Kerangka Analisis .....	21
I.	Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
A.	Objek Penelitian.....	24
B.	Data Penelitian .....	24
1.	Sumber Data dan Jenis Data .....	24
2.	Populasi dan Sampel.....	25
3.	Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	26
C.	Definisi Operasional Variabel .....	26
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	28
1.	Metode Analisis.....	28
2.	Uji Regresi Linier Berganda .....	28
3.	Uji Instrumen .....	29
4.	Uji Asumsi Klasik .....	29

5. Uji Kelayakan Model .....	31
6. Uji t.....	32
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Penelitian .....	33
1. Deskripsi Data Penelitian.....	33
2. Hasil Analisis Deskriptif .....	35
3. Hasil Analisis Inferensial .....	35
4. Hasil Uji Instrumen.....	38
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
7. Hasil Uji Kelayakan Model.....	45
8. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	47
B. Pembahasan.....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	34
Tabel 4. 4 Deskripsi Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X1).....	35
Tabel 4. 5 Deskripsi Hasil Pernyataan Variabel Lokasi (X2).....	36
Tabel 4. 6 Deskripsi Hasil Pernyataan Variabel Inovasi Produk (X3) .....	37
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi .....	44
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji F .....	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelayanan Terbaik Menurut Warga Indonesia (Januari 2023).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	21
Gambar 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4. 2 Karakteristik Usia.....	34
Gambar 4. 3 Karakteristik Domisili .....	35

