

**PENGARUH PERTUNJUKAN MUSIK DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CAFE RILEK'S MEDAN**

**Jl. Ngumban Surbakti No.459, Sempakata, Kec. Medan Selayang,
Kota Medan**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**PENGARUH PERTUNJUKAN MUSIK DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CAFE RILEK'S MEDAN**

**Jl. Ngumban Surbakti No.459, Sempakata, Kec. Medan Selayang,
Kota Medan**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia*



Oleh :

**MARIA AGRIPINA TASLULU
160311026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**Halaman Persetujuan Sidang Meja Hijau
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari
Mutiara Indonesia**

SKRIPSI:

**PENGARUH PERTUNJUKAN MUSIK DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CAFE RILEKS MEDAN**



Elsabeth Lambunan, S.E., M.M
NIDN: 0114097203

Dr. Elizabeth Haloho, M.M
NIDN: 0126047501



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERTUNJUKAN MUSIK DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CAFE RILEKS MEDAN**

Yang disusun oleh:

Nama : MARIA AGRIPINA TASLULU
NIM : 160311026
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

DEWAN PENGUJI

Tanda tangan

Ketua Penguji : Dr. Elisabeth Haloho, MM ()

Anggota : 1. Elisabeth Tambunan, SE., MM ()

2. Roberto Roy Purba, SE., M.Sc ()

Disetujui Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia


Dr. Elisabeth Haloho, M.M
NIDN: 0126047501

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi,


Elisabeth Tambunan, SE., MM
NIDN: 01260475501

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Agripina Taslulu
Nim : 160311026
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH PERTUNJUKAN MUSIK DAN HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE RILEKS MEDAN

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Medan, 21 Agustus 2019

Pembuat Pernyataan,

METERAI
TEMPEL

8AB55AHF669532644

6000
ENAM RIBU RUPIAH


Maria Agripina Taslulu

NIM : 160311005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Maria Agripina Taslulu
JenisKelamin : Perempuan
Tempat /Tanggal Lahir : Seko, 2 April 1998
Agama : Katolik
Alamat Rumah : Oekopa
Alamat Email : agrhytaslulu02@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar (2007-2012) : SD
Sekolah Menengah Pertama (2012-2014) : SMP
Sekolah Menengah kejuruan (20014-2016) : SMK
Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : Pengaruh Pertunjukan Musik dan Harga Produk Terhadap Loyality Pelanggan.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM), jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang terhormat, yakni Yth. Ibu Elisabeth Haloho, ST., MM. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing Penulis dalam penulisan skripsi ini, selain pembimbing Penulis juga ingin mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Ivan Elisabeth Purba, M.Kes. Selaku Rektor Universitas Sari Mutiara Indonesia
2. Ibu Dr. Elisabeth Haloho, ST., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Sekaligus pembimbing I

3. Ibu Elisabeth Tambunan, SE., MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia sekaligus penguji I.
 4. Bapak Roberto Roy Purba, SE., M.Sc selaku penguji II yang memberikan saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
 5. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia
 6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 7. Buat teman-teman angkatan 2016, khususnya Manajemen & Akuntansi
- Akhirnya, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan yang Maha Esa, Amin.

Medan, 21 Agustus 2020
Penulis

Maria Agripina Taslulu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	10
2.1 Uraian.....	10
2.1.1 Sejarah Cafe	10
2.1.2 Pertunjukan Musik	11
2.1.3 Harga produk	14
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.2. Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Perumusan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Data Penelitian	27
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.2 Teknik pengujian instrumen.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Pengujian Hipotesis.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Logo.....	43
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Cafe Rilek's	44
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	44
4.3 Hasil Penelitian	46
4.3.1 Uji Validitas.....	46
4.3.2 Uji Reabilitas	48
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Uji Normalitas	58
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	60
4.4.3 Uji Multikolinieritas	61
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.5.1 Regresi Linier Berganda.....	62
4.5.2 Uji Parsial (Uji t)	63
4.5.3 Uji Simultan (Uji F).....	65
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.6.1 Pengaruh Pertunjukan Musik Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.6.2 Pengaruh Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.6.3 Pengaruh Pertunjukkan Musik dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Rilek's Medan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jawaban Pra Survei Kepada 10 Responden Inovasi Produk	3
Tabel 1.2 Jawaban Pemasaran Media Sosial	4
Tabel 1.3 Jawaban Keunggulan Bersaing	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skedul Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Merek.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.6 Hasil uji Reabilitas Instrumen Variabel	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pertunjukkan Musik (X1)....	50
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga Produk (X2).....	52
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.12 Hasil Uji t	64
Tabel 4.13 Uji Simultan (uji F).....	65
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (uji r).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 2 Logo	43
Gambar 3 Struktur Organisasi cafe Rilek's	44
Gambar 4 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	58
Gambar 5 Pendekatan Hstogram Uji Normalitas.....	59
Gambar 6 Scatter Plot Uji Normalitas	59
Gambar 7 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	74
Lampiran 2. Hasil perhitungan sampel	79
Lampiran 3. Hasil Uji validitas	90
Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas	94
Lampiran 5. Tabe l R	95
Lampiran 6. Surat Balasan Meneliti	97
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan	98
Lampiran 8. Surat Penelitian dari Fakultas	100

