

**ANALISIS LOKASI, FASILITAS, DAN HARGA SEBAGAI
STRATEGI BERSAING DALAM PENINGKATAN
LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA CAFE
JALAN TENGAH KOTA PASURUAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh :

Azizah Nurul Afkarina

Npm 1961201002711



**Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Tahun 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Azizah Nurul Afkarina
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002711
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Lokasi, Fasilitas, dan Harga
Sebagai Strategi Bersaing Dalam
Peningkatan Loyalitas Pelanggan Studi
Kasus Pada Cafe Jalan Tengah Kota
Pasuruan
Pasuruan, 26 / 05 / 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Ir Bambang Sutikno, MM)

(Eva Mufidah, S. AB., MM)



Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 6 Juni 2023

TIM PENGUJI

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM | 1. Ketua..... |
| 2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM | 2. Sekretaris..... |
| 3. Eva Mufidah, S. AB., MM | 3. Anggota..... |



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Azizah Nurul Afkarina

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002711

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 24 September 2000

Alamat : Jl. Pucangan No. 01, RT/RW: 05/04, Kel.
Purworejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa
Timur 67115

Nama orang Tua :

a. Ayah : Uripan Hadi

b. Ibu : Mahmuda Turrohma

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri Purworejo 1 Kota Pasuruan (2007-2013)

SMP Negeri 4 Kota Pasuruan (2013-2016)

SMA Negeri 2 Kota Pasuruan (2016-2019)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azizah Nurul Afkarina

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl. Pucangan No. 01, RT/RW: 05/04, Kel. Purworejo,
Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67115

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Analisis Lokasi, Fasilitas, dan Harga Sebagai Strategi Bersaing Dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan”

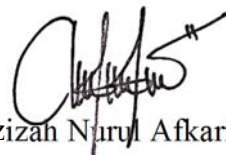
Adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel : Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 26 Mei 2023

Yang Membuat



Azizah Nurul Afkarina

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayahnya penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS LOKASI, FASILITAS, DAN HARGA SEBAGAI STRATEGI BERSAING DALAM PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA CAFE JALAN TENGAH KOTA PASURUAN” Ini dapat di selesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan dikarenakan banyak hambatan dalam penyusunan skripsi ini namun berkat kehendaknya sehingga saya berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati pada kesempatan ini patutlah kiranya saya mengucapkan terima kasih kepada:

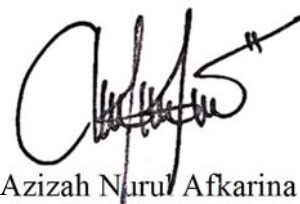
1. Ibu Dra. A. Ratna pudyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan sekaligus selaku penguji yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM. dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Eva Mufidah, S. AB., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan sekaligus dosen Pembimbing 2 yang telah

meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Seluruh dosen dan segenap Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Keluarga tercinta (ibu, dan ayah) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa yang dipanjatkan selama ini.
6. Seluruh teman-teman mahasiswa-mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi yang berarti bagi peneliti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 26 Mei 2023



Azizah Nurul Afkarina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Lokasi	9

1. Pengertian Lokasi	9
2. Faktor Pemilihan Lokasi.....	9
3. Pentingnya lokasi bagi pebisnis.....	11
4. Manfaat faktor lokasi bagi pebisnis.....	12
5. Indikator Lokasi.....	14
B. Fasilitas	15
1. Pengertian Fasilitas.....	15
2. Pengelompokan Fasilitas.....	15
3. Pentingnya Fasilitas.....	16
4. Manfaat fasilitas	17
5. Indikator Fasilitas	20
C. Harga.....	21
1. Pengertian Harga.....	21
2. Faktor-faktor harga.....	22
3. Fungsi Harga	22
4. Stategi Penetapan Harga.....	23
5. Indikator Harga.....	24
D. Loyalitas Pelanggan.....	25
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	26
3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	28
4. Pentingnya Loyalitas	29
5. Manfaat Pelanggan Loyal.....	30

6. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	31
E. Manajemen Strategi Bersaing	31
1. Manajemen Strategi.....	31
2. Strategi Bersaing	34
3. Manfaat perumusan strategi bersaing.....	36
4. Analisis SWOT Sebagai Alat Perumusan Strategi Bersaing.....	37
F. Konsep Studi Kasus.....	48
G. Penelitian Terdahulu.....	53
H. Kerangka Konseptual.....	64
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Devinisi Operasional Variabel.....	65
B. Jenis Penelitian.....	67
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	67
D. Lokasi Penelitian	67
E. Objek penelitian	68
F. Jenis Data	68
G. Teknik Pengumpulan Data	69
H. Teknik Analisis Data	72
1. Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS).....	72
2. Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	74
3. Pendekatan Kuantitatif Analisis SWOT	76
4. Pencocokan Matriks Internal dan Eksternal.....	80
5. Analisis SWOT.....	83

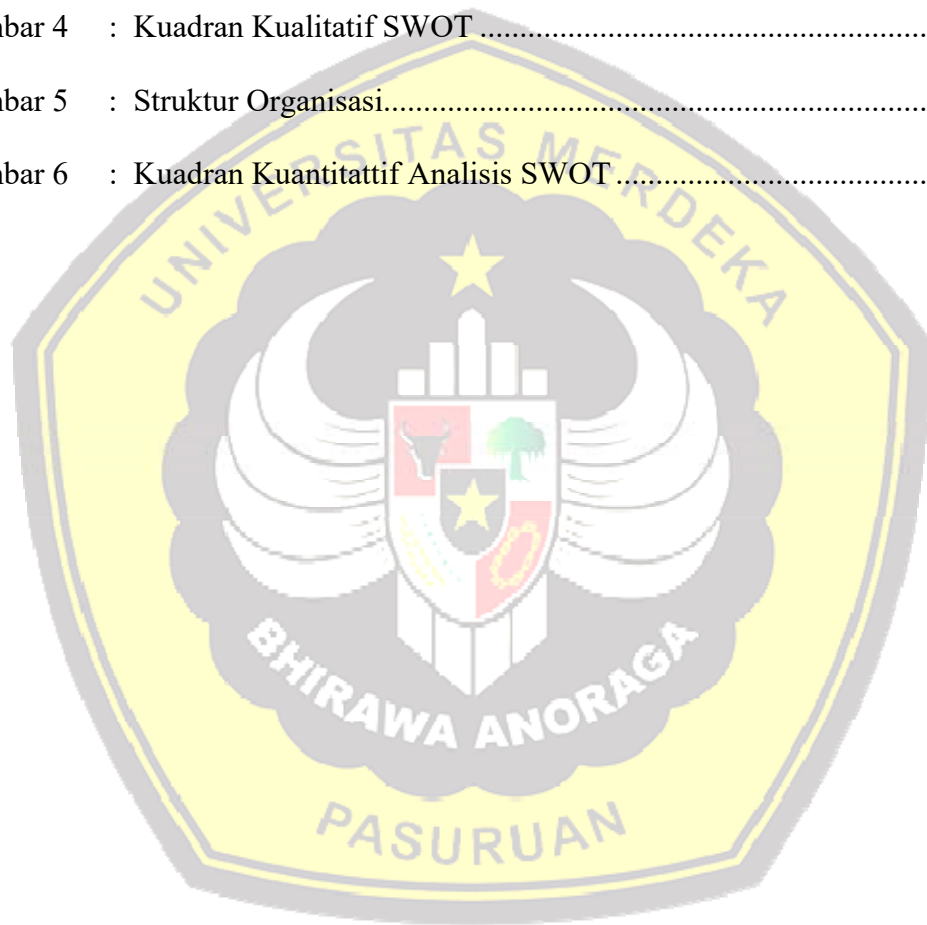
I. Jadwal penelitian.....	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	86
1. Gambaran Umum Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan	86
2. Struktur Organisasi Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan.....	87
B. Temuan Penelitian Dan Pembahasan.....	93
1. Hasil Wawancara.....	93
2. Analisis Lingkungan Internal	111
3. Analisis Lingkungan Eksternal.....	115
4. Pendekatan Kuantitatif Analisis SWOT.....	121
5. Pencocokan Matrik Internal Dan Eksternal.....	123
6. Analisis SWOT.....	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	53
Tabel 2 : Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 3 : Data Informan Kunci	71
Tabel 4 : Rating IFAS	73
Tabel 5 : Matrik IFAS.....	73
Tabel 6 : Rating EFAS.....	75
Tabel 7 : Matrik EFAS.....	75
Tabel 8 : Matrik Internal Dan Eksternal (IE).....	81
Tabel 9 : Tabel Matrik SWOT	84
Tabel 10 : Jadwal Penelitian	85
Tabel 11 : Matrik IFAS	115
Tabel 12 : Matrik EFAS	120
Tabel 13 : Matrik Internal Dan Eksternal (IE)	123
Tabel 14 : Strategi Matrik SWOT	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Model Manajemen Strategi Sederhana	34
Gambar 2 : Diagram Analisis SWOT	46
Gambar 3 : Kerangka Konseptual	64
Gambar 4 : Kuadran Kualitatif SWOT	76
Gambar 5 : Struktur Organisasi.....	88
Gambar 6 : Kuadran Kuantitatif Analisis SWOT	121



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



ANALISIS LOKASI, FASILITAS, DAN HARGA SEBAGAI STRATEGI BERSAING DALAM PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA CAFE JALAN TENGAH KOTA PASURUAN

Azizah Nurul Afkarina¹, Bambang Sutikno², Eva Mufidah³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : azizahkarina22@gmail.com¹, bambangtekno@gmail.com²,
eva.moev@gmail.com³

Abstrak

Saat ini dunia bisnis terus berkembang pesat sejalan dengan perkembangan era globalisasi. Hal tersebut ditandai dengan tingginya tingkat persaingan dalam dunia bisnis baik dari sektor barang maupun jasa termasuk juga pada bisnis kuliner. Mengutip data dari BPS (2022) pada publikasinya yang berjudul Statistik Daerah Kota Pasuruan 2022 telah mencatat terdapat 70 Rumah Makan/Restoran pada rentang tahun 2018–2021. Penelitian ini bertujuan untuk membuat perumusan strategi bersaing bagi Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan berdasarkan lokasi, fasilitas dan harga dengan menggunakan metode analisis SWOT. Jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode analisis SWOT dengan informan kunci yang dianggap mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ialah manajer, *supervisor*, 2 karyawan yang dipilih secara acak (*random sampling*), dan 3 pelanggan yang dipilih secara *accidental random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kekuatan Cafe Jalan Tengah lebih besar daripada kelemahan dibuktikan dengan hasil perhitungan IFAS didapatkan skor faktor kekuatan sebesar 2,71 dan faktor kelemahan sebesar 0,61 dengan nilai total skor tabel IFAS sebesar 3,32; (2) peluang Cafe Jalan Tengah lebih besar daripada ancaman dibuktikan dengan perhitungan EFAS didapatkan skor untuk faktor peluang sebesar 2,72 dan faktor kelemahan sebesar 0,71 dengan nilai total skor tabel IFAS sebesar 3,43; (3) Posisi Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan berada di kuadran I (positif, positif) pada Kuadran Kuantitatif Analisis SWOT yang menunjukkan dan menandakan bahwa sebuah organisasi kuat dan berpotensi; (4) Posisi perusahaan berada pada sel V yang berarti *growth and stability* pada matrik IE; (5) hasil skor kombinasi strategi IFAS dan EFAS didapatkan nilai terbesar pada strategi kombinasi SO yaitu dengan total skor 5,43. **Kata Kunci** : lokasi, fasilitas, harga, strategi bersaing, loyalitas pelanggan.