

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATRONAGE*
KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN KOTABARU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Rama Reza Iqbal

NPM : 15 03 22039

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2021**

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATRONAGE*
KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN KOTABARU**

Disusun oleh :

Rama Reza Iqbal

NPM : 15 03 22039

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. J. Ellyawati, MM.

Tanggal,Juni 2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 686/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 6 Juli 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA. | (Ketua Penguji) |
| 2. Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. | (Anggota) |
| 3. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Rama Reza Iqbal Takariyono Pranata Satya

NPM : 150322039

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini Rama Reza Iqbal Takariyono Pranata Satya telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PENDADARAN



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATRONAGE* KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN KOTABARU

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juni 2021

Yang menyatakan

Rama Reza Iqbal

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan atas segala kasih, berkat, bimbingan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada :

1. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan secara penuh hingga skripsi dapat diselesaikan.
2. Papa dan mama yang telah menjadi ayah dan ibu terbaik selama di dunia yang senantiasa mendoakan dan menguatkan.
3. Para responden yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini, terima kasih banyak.
4. Teman-teman angkatan 2015, terimakasih untuk semua cerita, canda tawa dan bantuannya selama ini.
5. Semua pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juni 2021

Penulis

Rama Reza Iqbal

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bekerja keras tanpa melihat kebelakang



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Keluarga tercinta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Lingkungan Fisik	9
2.2. Harga	10
2.3. Pengaruh Budaya	13
2.4. Kualitas Makanan	15
2.5. Kualitas Layanan	16
2.6. Variasi Makanan	19
2.7. Lokasi	21

2.8. <i>Customer Patronage</i>	22
2.9. Penelitian Terdahulu	23
2.10. Hipotesis Penelitian	32
2.11. Kerangka Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Bentuk, Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2. Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Jumlah Sampel.....	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	38
3.4. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	39
3.5. Metode Pengukuran Data	42
3.6. Metode Pengujian Instrumen	42
3.7. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Karakteristik Demografi Responden.....	50
4.2. Penilaian Responden Pada Variabel Penelitian	52
4.3. Analisis Regresi	58
4.4. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Implikasi Manajerial	72
5.3. Keterbatasan Penelitian	74
5.4. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	43
Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden.....	51
Tabel 4.2. Penilaian Responden Pada Variabel Lingkungan Fisik	53
Tabel 4.3. Penilaian Responden Pada Variabel Harga	53
Tabel 4.4. Penilaian Responden Pada Variabel Budaya	54
Tabel 4.5. Penilaian Responden Pada Variabel Kualitas Makanan	55
Tabel 4.6. Penilaian Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 4.7. Penilaian Responden Pada Variabel Variasi Makanan	56
Tabel 4.8. Penilaian Responden Pada Variabel Lokasi	57
Tabel 4.9. Penilaian Responden Pada Variabel <i>Customer Patronage</i>	57
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi	59

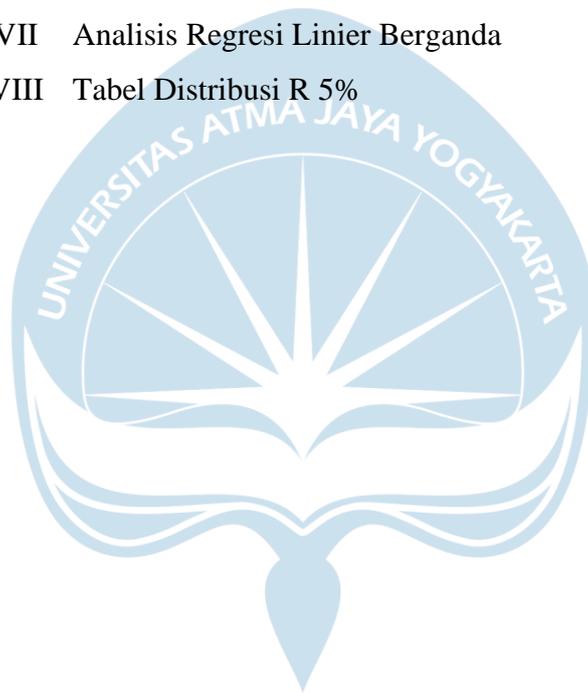
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Pilot Studi
Lampiran	III	Data Jawaban Responden
Lampiran	IV	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	V	Analisis Persentase
Lampiran	VI	Analisis Deskriptif
Lampiran	VII	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran	VIII	Tabel Distribusi R 5%



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATRONAGE* KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN KOTABARU

Disusun oleh :
Rama Reza Iqbal
NPM : 15 03 22039

Dosen Pembimbing:
Dr. J. Ellyawati, MM.

Intisari

Customer patronage merupakan motivasi konsumen untuk membeli produk atau jasa pada suatu toko tertentu. Ini tentunya bagi sebuah bisnis dan harus ditingkatkan pada masa yang akan datang. Banyak cara yang dapat menstimuli peningkatan *customer patronage*. Lingkungan fisik, harga, budaya, kualitas makanan, kualitas layanan, variasi makanan, dan lokasi adalah variabel-variabel manifestasi prediktor dari *customer patronage*.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik, harga, budaya, kualitas makanan, kualitas layanan, variasi makanan, dan lokasi. Penelitian dilakukan pada 250 masyarakat di Yogyakarta yang pernah melakukan kunjungan ulang ke The House of Raminten Kotabaru. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa: 1) Konsumen memiliki penilaian yang baik atau tinggi pada variabel lingkungan fisik, harga, budaya, kualitas makanan, kualitas layanan, variasi makanan, lokasi, dan *customer patronage*. 2) Lingkungan fisik, harga, budaya, kualitas makanan, kualitas layanan, variasi makanan, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dalam meningkatkan *customer patronage*.

Kata kunci: lingkungan fisik, harga, budaya, kualitas makanan, kualitas layanan, variasi makanan, lokasi, dan *customer patronage*