

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Masyarakat Umum yang Pernah Berbelanja di Rita Pasaraya
Supermall Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

**WINDY TIA ASTUTI
1902010212**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

**(Studi Pada Masyarakat Umum yang Pernah Berbelanja di Rita Pasaraya
Supermall Purwokerto)**

Windy Tia Astuti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

e-mail: tiaastuti77@gmail.com

Erny Rachmawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

e-mail: Ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 120 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) kualitas pelayanan harga dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 3) harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 4) kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

THE INFLUENCE OF PRICE QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY

(Study on General Public Who Have Shopped at Rita Pasaraya Supermall Purwokerto)

Windy Tia Astuti

faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

e-mail: tiaastuti77@gmail.com

Erny Rachmawati

faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

e-mail: ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to prove the effect of service quality, price and customer satisfaction on customer loyalty. The selection of the sample in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, 120 respondents were sampled. The data analysis technique used in the research uses SPSS. The results of this study indicate that: 1) service quality price and customer satisfaction simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty, 2) service quality has no significant positive effect on customer loyalty, 3) price has a significant positive effect on customer loyalty, 4) customer satisfaction has an effect significant positive effect on customer loyalty

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Pada Masyarakat Umum yang Pernah Berbelanja di Rita Pasaraya
Supermall Purwokerto)



SKRIPSI

Windy Tia Astuti

1902010212

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan dibawah ini :

Pembimbing

Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM

NIK. 2160122

HALAMAN PENGESAHAN



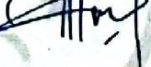
Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Windy Tia Astuti
NIM : 1902010212
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Umum yang Pernah Berbelanja di Rita Pasaraya Supermall Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM
Anggota 1 : Totok Haryanto, S.E., MM
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si

()
()
()

Ditempatkan di : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naolati Tubastuvi, SE., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Windy Tia Astuti
NIM : 1902010212
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Dengan pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 April 2023



Windy Tia Astuti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windy Tia Astuti
Nim : 1902010212
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Univeritas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Masyarakat Umum yang Pernah Berbelanja di Rita Pasaraya Supermall Purwokerto).

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekskusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalif media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini di buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 14 April 2023

Yang menyatakan

Windy Tia Astuti





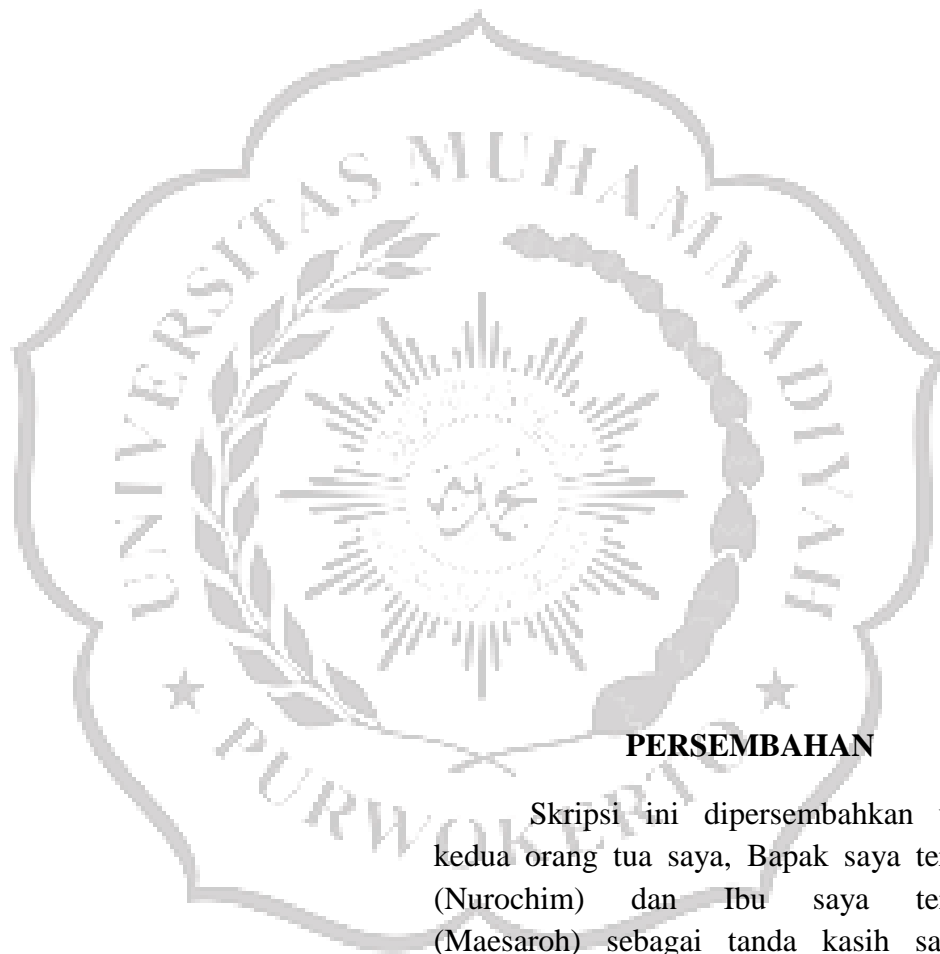
MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan, apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

-QS. Al-Insyirah :6-7

“Tidak ada perjuangan yang sia-sia, jika kita sungguh-sungguh dalam menjalaninya”

-Boy Candra



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak saya tercinta (Nurochim) dan Ibu saya tercinta (Maesaroh) sebagai tanda kasih sayang, tanda bakti, tanda hormat dan tanda terima kasih yang dengan sabar telah mengantarkan saya sampai saat ini.

Skripsi ini dipersembahkan untuk kakak-kakak dan adik saya yang telah mensupport dan memberikan banyak masukan untuk dapat menyelesaikan kuliah saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tantangan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan berbagai informasi kepada saya tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dari awal kuliah hingga akhir telah membimbing saya.
5. Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM selaku Dosen pembimbing skripsi daya yang telah berkenan menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta

dengan sangat sabar telah membimbing dari awal hingga akhir penulisan skripsi saya.

6. Totok Haryanto, S.E., MM selaku Dosen penguji satu saya yang telah memberikan saran yang sangat penting sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku Dosen penguji dua saya yang telah memberikan saran untuk saya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Nurochim dan Ibu Maesaroh yang sangat saya hormati dan sangat saya sayangi. Beliau yang telah memberikan banyak dukungan berupa do'a, kasih sayang, nasihat yang membangun ketika saya mengalami masa sulit dalam menyelesaikan skripsi saya, serta memberi dukungan material yang tak terhitung nominalnya.
10. Kakak-kakak saya dan adik saya (Taufiq Fatchurrahman, Teguh Afriyanto, Tommy Farkhan Mahyani dan adik saya M. Luwih Prambudi) serta kakak ipar saya (Indah Permata Sari dan Nafiatul Khaeriyah) terima kasih telah memberi penyemangat, motifasi dalam mengerjakan skripsi saya.

11. Untuk sahabat-sahabat kuliah saya, Rima Melati Setiani, Hasza Nur Rahmah, Raflina Dwi Mulyani, Fajarina Nur Amalia, Prasiwi Wahyu Ningrum, Anti Ariyani, Ida Yulia Kusumawati, dan Dwi Haryanti yang sudah menemani selama hampir 4 tahun dan senantiasa memberikan semangat ketika saya mengalami kesulitan.

12. Teman-teman Manajemen kelas E angkatan 2019 yang turut kebersamai dan melengkapinya selama hampir empat tahun ini, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu bagi saya.

Purwokerto, 14 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Loyalitas Pelanggan	12
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Harga	17
5. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	32

1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	32
2.	Pengaruh Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	33
3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	34
2.4	Hipotesis	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	37
1.	Populasi	37
2.	Sampel	37
3.3	Jenis, Sumber dan Metode.....	39
3.4	Variabel Penelitian	40
1.	Variabel Independen.....	40
2.	Variabel Dependen	40
3.5	Definisi Operasional	41
3.6	Metode Analisis Data	45
1.	Uji Statistik Deskriptif.....	45
2.	Uji Instrumen.....	45
3.	Uji Asumsi Klasik	46
4.	Uji Kelayakan Mode	48
5.	Analisis Regresi Berganda	50
6.	Uji Hipotesis.....	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Hasil Penelitian.....	55
4.2	Uji Analisis Data	59
1.	Statistik Deskriptif.....	59
2.	Uji Instrumen.....	67
3.	Uji Asumsi Klasik	72
4.	Uji Regresi Linear Berganda	76
5.	Uji Kelayakan Model	78

6. Hipotesis	79
4.3 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Keterbatasan Penelitian	90
5.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.2	Tabel Variabel, Indikator dan Item Pernyataan	42
Tabel 4.1	Response Rate	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	57
Tabel 4.2	Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.3	Nilai Rata-Rata Variabel Harga	61
Tabel 4.4	Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.5	Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harga (X2)	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3).....	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibilitas	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonearitas	74
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Heroskedastisitas Setelah Metode Sperman Rho.....	76
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.18	Uji Pengaruh Simultal F.....	80
Tabel 4.19	Hasil Penguji Hipotesis	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	50
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	52
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis Ketiga	53
Gambar 3.4 Kurva Hipotesis Keempat	54
Gambar 4.1 Kurva Uji f Hipotesis Pertama	81
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	83
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	83
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	97
Lampiran 2 : Data Penyebaran Kuesioner	104
Lampiran 3 : Karakteristik Responden	105
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	106
Lampiran 5 : Uji Statistiiik Deskriptif	118
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	120
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	124
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda.....	126
Lampiran 10 : Uji Koefisien Determinasi (R^2)	126
Lampiran 11 : Uji Pengaruh Simultan (Uji f)	127
Lampiran 12 : Uji t.....	127
Lampiran 13 : r tabel.....	127
Lampiran 14 : t tabel	128
Lampiran 15 : f tabel.....	130