

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RESTO BETAWI APARTEMEN SENTRA  
TIMUR RESIDENCE**

**SKRIPSI**

**Oleh : JAMALUDIN**

**201510325015**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra  
Timur Residence

Nama Mahasiswa : Jamaludin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325015

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020



Jakarta, 22 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

Husnil Khatimah, Ph.D, S.E.

NIDN: 0311099101

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra  
Timur Residence

Nama Mahasiswa : Jamaludin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325015

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020

Jakarta, 05 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso S.E, M.M. .....

NIDN: 0319067606

Penguji I : Husnil Khatimah S.E, Ph.D. .....

NIDN : 0311099101

Penguji II : M. Fadhli Nursal S.E, M.M. .....

NIDN: 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN: 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.,S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP.

NIDN : 0318107101

## KATA PENGANTAR


Segala puji serta syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan ijinnya, serta atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence* ”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, program studi Manajemen Pemasaran jenjang Strata satu (S1) fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis dengan segala hormat, serta kerendahaan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Drs H. Bambang Karsono S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRS., CBV., CMA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M, selaku Kepala Prodi Manajemen yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan proposal ini.
4. Husnil Khatimah, S.E., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, motivasi, semangat untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
5. Muhammad Richo Rianto, SE., MM selaku Dosen Perwalian Akademik yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
6. Keluarga Besar Rumah Makan Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence
7. Dan semua orang tercinta saya yang telah memberi semangat kepada penulis.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 22 Maret 2020

  
Jamaludin

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Jamaludin

201510325015

## **ABSTRAK**

**Jamaludin, 201510325015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruh kah peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga pada saat masa pandemi Covid-19 pada Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian adalah seluruh pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra Timur Residence, penentuan sampel ini menggunakan simple random sampling, dan di tentukan dengan menggunakan teknik slovin dengan jumlah sample sebanyak 175 orang. Dalam penelitian ini, peneliti mengolah data dengan melakukan pengujian hipotesis yang di dapat dari indikator-indikator pertanyaan yang telah di buat, dan di uji menggunakan Uji T dan pengujian Uji F, dengan hasil menunjukan bahwa terjadi nya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Resto Betawi Apartemen Sentra timur Residence selama pandemi walaupun hasil tersebut tidak besar yaitu senilai 24%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

***Jamaludin, 201510325015. The Effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty at Betawi Resto Sentra Timur Residence Residence.***

*This study aims to determine how influential is the improvement in service quality and pricing during the Covid-19 pandemic at the Betawi Resto Sentra Timur Residence Residence. This research uses quantitative methods. Respondents in this study were all customers of Betawi Resto Sentra Timur Residence Apartments, the determination of this sample using simple random sampling, and determined using Slovin technique with a total sample of 175 people. In this study, researchers processed the data by testing the hypothesis obtained from the questions indicators that had been made, and tested using the T Test and F Test, with the results showing that there was an influence of service quality and price on customer loyalty in Resto Betawi Apartment Sentra Timur Residence during the pandemic although the results were not large at 24%.*

*Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty.*

LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1 Pengukuran dan Penilaian Kualitas Jasa .....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1 Pengertian harga.....	11
2.2.2 Dimensi Harga.....	12
2.2.3 Indikator dalam harga.....	13
2.3. Pengertian Loyalitas .....	13
2.4. Penelitian Terdahulu.....	16
2.5. Kerangka pemikiran.....	30
2.6. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
3.2. Jenis Penelitian .....	32
3.3. Populasi, sampling dan Sampel Penelitian .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	33



3.3.3	Sampling.....	33
3.4	Sumber Data, Variabel dan Sekala Pengukuran .....	33
3.4.1.	Instrumen Penelitian.....	33
3.4.2.	Sumber Data.....	34
3.4.3.	Variabel Penelitian .....	34
3.4.4.	Skala Pengukuran.....	35
3.5.	Teknik Instrumen Dan Pengumpulan Data.....	36
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.2.	Validitas Instrumen .....	36
3.5.3.	Uji Reabilitas.....	37
3.6.	Teknik Analisis Data .....	38
3.7.	Teknik Uji Prasyarat Analisis.....	38
3.7.1.	Uji Normalitas .....	39
3.7.2.	Uji Multikolinieritas.....	39
3.7.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.4.	Uji Linieritas .....	40
3.8.	Teknik Uji Analisis Data .....	40
3.8.1.	Analisis Regresi.....	40
3.8.2.	Uji Hipotesis.....	40
3.9.	Prosedur Penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1.	Profil dan Sejarah singkat Resto Betawi.....	43
4.1.1.	Visi dan Misi Usaha .....	43
4.1.2.	Variasi Menu dan Layana Pemesana Resto Betawi .....	44
4.2.	Hasil Pengumpulan Data Responden.....	45
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	45
4.2.2.	Karakteristik Responden .....	45

4.3.	Uji Instrumen.....	47
4.3.1.	Uji Validitas .....	47
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	49
4.4.	Uji Asumsi.....	50
4.4.1.	Uji Normalitas .....	50
4.4.2.	Uji Multikolinearitas .....	51
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.4.4.	Uji Linearitas.....	53
4.5.	Uji Regresi.....	55
4.6.	Uji Hipotesis .....	56
4.6.1.	Pengujian Hipotesis Dengan Uji T.....	56
4.6.2.	Pengujian Ho1 Dan Ho2 Dengan Uji T .....	57
4.7.	Pengujian Hipotesis simultan H3 ( Uji F ).....	58
4.8.	Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB V PENUTUP DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1.	Kesimpulan.....	63
5.2.	Implikasi Manajerial.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1.....	16
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n : 177) .....	45
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan (n : 177) .....	46
Tabel 4. 3 Uji Validitas .....	47
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 .....	1
Gambar 2. 1 Total Perceived Quality.....	8
Gambar 2. 2 Model “SERVQUAL” .....	10
Gambar 2. 3.....	30
Gambar 4. 1 .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....	67
Lampiran 1 Uji Referensi.....	67

