

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
QUEEN SHOES CLEANING BEKASI**

**(Studi kasus konsumen Queen Shoes Cleaning Pada Daerah
Bekasi Timur)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Robi Hamzah

201710325257



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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Queen Shoes Cleaning Bekasi (Studi Kasus Konsumen Queen Shoes Cleaning Pada Daerah Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Muhammad Robi Hamzah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325257

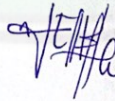
Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 24 Mei 2021

MENYETUJUI

Pembimbing



Neng Siti Komariah, SE., MM

NIDN : 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Queen Shoes Cleaning Bekasi (Studi Kasus Konsumen Queen Shoes Cleaning Pada Daerah Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Muhammad Robi Hamzah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325257

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Penguji I : Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc
NIDN : 0303017106

Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIDN : 0327128105

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA, CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Robi Hamzah
NPM : 201710325257
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 06 Februari 1998
Alamat : Mustika Karang Satria Blok DA 2B No.15
Tambun Utara Bekasi Timur

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Queen Shoes Cleaning Bekasi” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya katakan maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 3 juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Robi Hamzah
201710325257

ABSTRAK

Muhammad Robi Hamzah. 201710325257 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Queen Shoes Cleaning.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling dengan sampel yang diperoleh sebanyak 98 responden yang merupakan pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi dengan teknik sampling *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari responden dengan cara pengisian kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

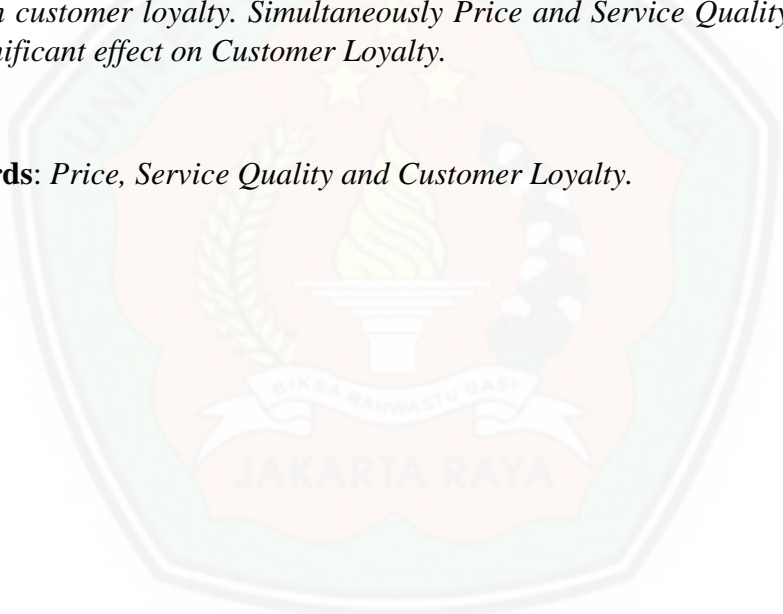
Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Robi Hamzah. 201710325257 *The Influence of Price and Service Quality on Customer Loyalty at Queen Shoes Cleaning.*

This study aims to determine the effect of Price and Service Quality on Customer Loyalty in Queen Shoes Cleaning Bekasi customers. This study uses a quantitative method because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. Samples were obtained as many as 98 respondents who are customers of Queen Shoes Cleaning Bekasi with purposive sampling technique. The data used in this study are primary data obtained from respondents by filling out a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS version 25. From the results of data processing, it shows that the price variable has a positive and significant effect on customer loyalty and service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously Price and Service Quality have a positive and significant effect on Customer Loyalty.

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Queen Shoes Cleaning Bekasi (Studi Kasus Konsumen Queen Shoes Cleaning Pada Daerah Bekasi Timur)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Irjen Pol. (Purn) Dr.Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr.Hadita,S.PD.,M.M selaku Kepala Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan pedoman skripsi baik materi maupun non materi yang jelas dan terarah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Ibu Roinih dan Bapak Budi Utomo Selaku Orang Tua saya yang tercinta yang tiada henti mendukung saya dan menyemangati saya untuk menyelesaikan perkuliahan dan melakukan penelitian ini.

8. Reysena, Celine, Aji Selaku Sahabat saya yang telah menyemangati saya dalam melakukan penelitian ini.
9. Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca.

Bekasi,24 Mai 2021

Penulis

Muhammad Robi Hamzah



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Harga	7
2.1.1 Pengertian Harga	7
2.1.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi <i>Harga</i>	7
2.1.3 Indikator Harga	8
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.3 Loyalitas Pelanggan	10

2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.3.2	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	11
2.3.3	Indikator Loyalitas Pelanggan	11
2.4	Penelitian Terdahulu.....	12
2.5	Kerangka Pemikiran	20
2.6	Hipotesis Penelitian.....	22
2.6.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.6.3	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	22
BAB III		23
METODOLOGI PENELITIAN.....		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Tahapan Penelitian	24
3.3	Model Konseptual	24
3.4	Oprasional Variabel.....	25
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.5.1	Waktu.....	27
3.5.2	Tempat Penelitian	27
3.6	Jenis dan Sumber Data	27
3.7	Metode pengambilan sampel.....	28
3.7.1	Populasi.....	28
3.7.2	Sampel Penelitian	28
3.7.3	Teknik pengambilan sampling.....	28
3.7.4	Teknik penentuan jumlah sampel.....	28
3.8	Teknik Pengumpulan Data	29
3.8.1	Angket (<i>Questionnaire</i>)	29
3.9	Metode Pengumpulan Data	30
3.9.1	Uji Validitas	30
3.9.2	Uji Reliabilitas	30
3.10	Uji Asumsi Klasik	31
3.10.1	Uji Normalitas.....	31

3.10.2	Uji Multikolinearitas	31
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	31
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.12	Uji Hipotesis.....	32
3.12.1	Uji Simultan (Uji F).....	32
3.12.2	Uji Parsial (Uji T).....	33
3.12.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Profil Perusahaan.....	34
4.1.1	Visi-Misi Queen Shoes Cleaning.....	34
4.2	Hasil Penelitian.....	35
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	35
4.2.2	Identitas Responden.....	35
4.3	Uji Kualitas Data.....	39
4.3.1	Uji Validitas.....	39
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1	Uji Normalitas.....	42
4.4.2	Uji Multikolinieritas	43
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	44
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.6	Uji Hipotesis.....	46
4.6.1	Uji T (Uji koefisien regresi secara parsial).....	46
4.6.2	Uji F (Uji koefisien regresi secara simultan).....	48
4.7	Uji R^2 (Koefisien Determeninan)	49
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.8.1	Pengaruh Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
4.8.3	Pengaruh Harga(X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama sama (simultan) terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51

BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Implikasi Menejerial.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

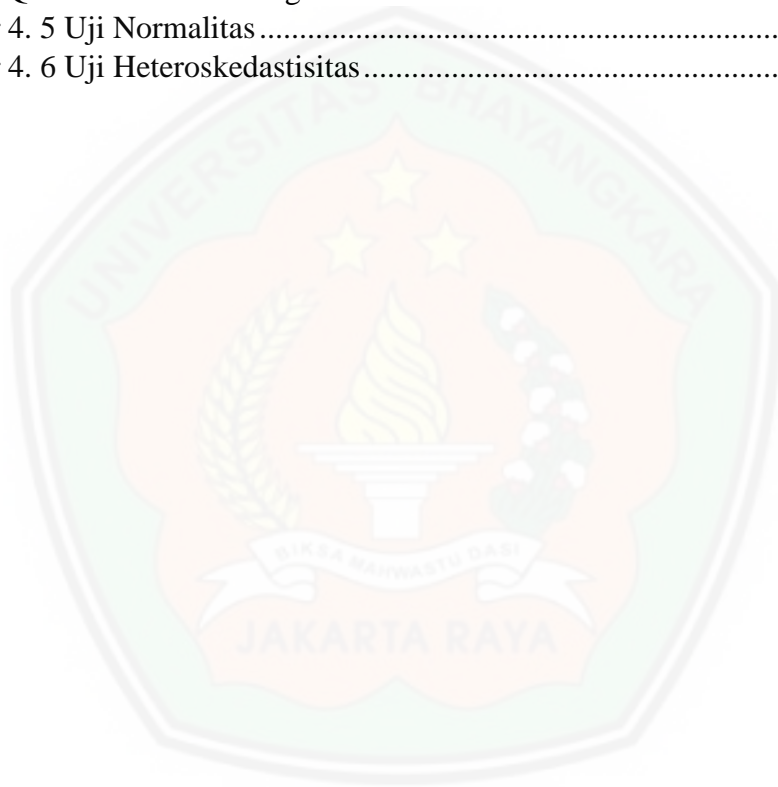


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Queen Shoes Cleaning Bekasi dengan Shoes connection.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel	26
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan sudah berapa kali menggunakan jasa laundry Queen Shoes Cleaning.	38
Tabel 4. 6 Uji Validitas Harga (X1).....	40
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kulaitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 4. 8 Uji Validits Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4. 9 Uji Realiabilitas.....	41
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	42
Tabel 4. 11 Uji Multikolineritas.....	44
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	48
Tabel 4. 15 Uji Koefiien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Queen Shoes Cleaning Bekasi.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan.....	21
Gambar 3. 1 Model Konseptual	25
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4. 3 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4. 4 Diagram Responden berdasarkan sudah berapa kali menggunakan jasa laundry Queen Shoes Cleaning.	39
Gambar 4. 5 Uji Normalitas	43
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Olahan Data Penelitian

Lampiran 5 Tabel R

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Uji Plagiarisme

Lampiran 9 Uji Referensi

