

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
KAROSERI PT. ADHIKARISMA PRATAMA**

SKRIPSI

OLEH:

ADE SIANTRY

202010325207



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi: : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama

Nama Mahasiswa : Ade Siantry

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325207

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 01 Februari 2024

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA.

NIDN. 0309048102


Andrian, S.E., M.M

NIDN. 0321077102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama

Nama Mahasiswa : Ade Siantry

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325207

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 01 Februari 2024

MENGESAHKAN.

Ketua Tim Penguji : Dr. Dewi Sri wulandari, S.E., M.Sc
NIDN : 0303017106

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Bayu Seno Pitoyo, SE., M.Ak
NIDN : 0302129101

Anggota Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA.
NIDN : 0309048102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.

NIDN : 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama*" 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 ilmiah.

Apabila kemudian 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 digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan 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, 01 Februari 2024



Ade Siantry
202010325207

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen. Pol.(Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA. selaku Dosen Pembimbing I skripsi saya yang telah memberikan waktunya, memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Andrian, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing II skripsi saya yang telah memberikan waktunya, memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua Orang tua penulis, Mama dan Bapa, yang selalu memberikan kasih sayang, memotivasi saya untuk selalu maju dan selalu mendoakan saya setiap langkah saya.

7. Terima kasih untuk teman-teman saya Tedi Firmansyah, Zulfa Rahman, Rosa Amelia yang selalu mensupport untuk mengerjakan skripsi ini, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan selama penulis kuliah Iqmaliyah, Hiltza Huzaematul Al-Aswad, Yunike Ifani dan Nendy Yuliarani. Terimakasih atas kebersamaan, solidaritas dalam menjalankan perkuliahan, kesenangan, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis.
9. Seluruh staff dan karyawan PT. Adhikarisma Pratama yang telah membantu dan memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. AKP.
10. Para responden yang bersedia mengisi kusioner yang saya sebarakan sehingga penelitian ini berjalan dengan baik.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 01 Februari 2024

Ade Siantry

ABSTRAK

Ade Siantry (202010325207) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Karoseri PT. Adhikarisma Pratama. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik Sampel Jenuh. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 61 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu konsumen Karoseri PT. Adhikarisma Pratama. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan pengaruh positif terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Ade Siantry (202010325207) The Influence of Product Quality, Price and Service Quality on Customer Loyalty Karoseri at PT Adhicharism Pratama.

This research aims to determine the influence of product quality, price and service quality on customer loyalty at PT Karoseri. Adhicharism Pratama. This type of research is quantitative. The population in this study is unknown. The sampling technique uses Non-Probability Sampling using the Saturated Sample technique. The sample in this study amounted to 61 respondents. Data collection technique by distributing questionnaires via Google Form. Hypothesis testing in this research uses Multiple Linear Regression analysis. The research subjects were PT Karoseri consumers. Adhicharism Pratama. The results of this research show that the variables of product quality, price and service quality partially and simultaneously have a significant effect and have a positive influence on the customer loyalty variable.

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Produk	10
2.1.1 Definisi Kualitas Produk	10
2.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk	11
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.2 Kualitas Harga	13
2.2.1 Definisi Kualitas Harga	13
2.2.2 Indikator Kualitas Harga.....	14
2.2.3 Peranan Kualitas Harga	14
2.2.4 Dimensi Strategis Kualitas Harga.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.4 LoyalitasPelanggan	18
2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	18
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4.3 Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	20
2.5 Telaah Empiris	20
2.6 Kerangka Konseptual	25
2.7 Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Tahapan Penelitian.....	30
3.3 Model Konseptual	30
3.4 Operasional Variabel	32
3.5 Waktu dan Tempat.....	39
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.6.1 Populasi	40
3.6.2 Sampel Penelitian	40
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8 Jenis dan Sumber Data	41
3.9 Metode Analisis Data.....	42
3.9.1 Uji Validitas	42
3.9.2 Uji Reliabilitas	42
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.10.1 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Sejarah Perusahaan	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	47

4.2.2 Identitas Responden.....	48
4.3 Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1 Uji Normalitas	52
4.4.2 Uji Multikolinieritas	54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.5.1 Uji T (Uji Parsial)	56
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	59
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Karoseri PT. Adhikarisma Pratama Dari Tahun 2020-2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Harga.....	34
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 3.5 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	57
Tabel 4.10 Hasil Uji F	59
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Model Konseptual	31
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot	52
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiarisme
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 5 Tabulasi Data Harga (X2)
- Lampiran 6 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3)
- Lampiran 7 Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y)
- Lampiran 8 Hasil Uji SPSS
- Lampiran 9 Tabel T
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel R
- Lampiran 12 Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir (Skripsi)
- Lampiran 13 Biodata

