

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PARA
PELANGGAN *UNLOCKED CAFE***

SKRIPSI

Oleh :

Kurnia Fitriani

201810325410



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**



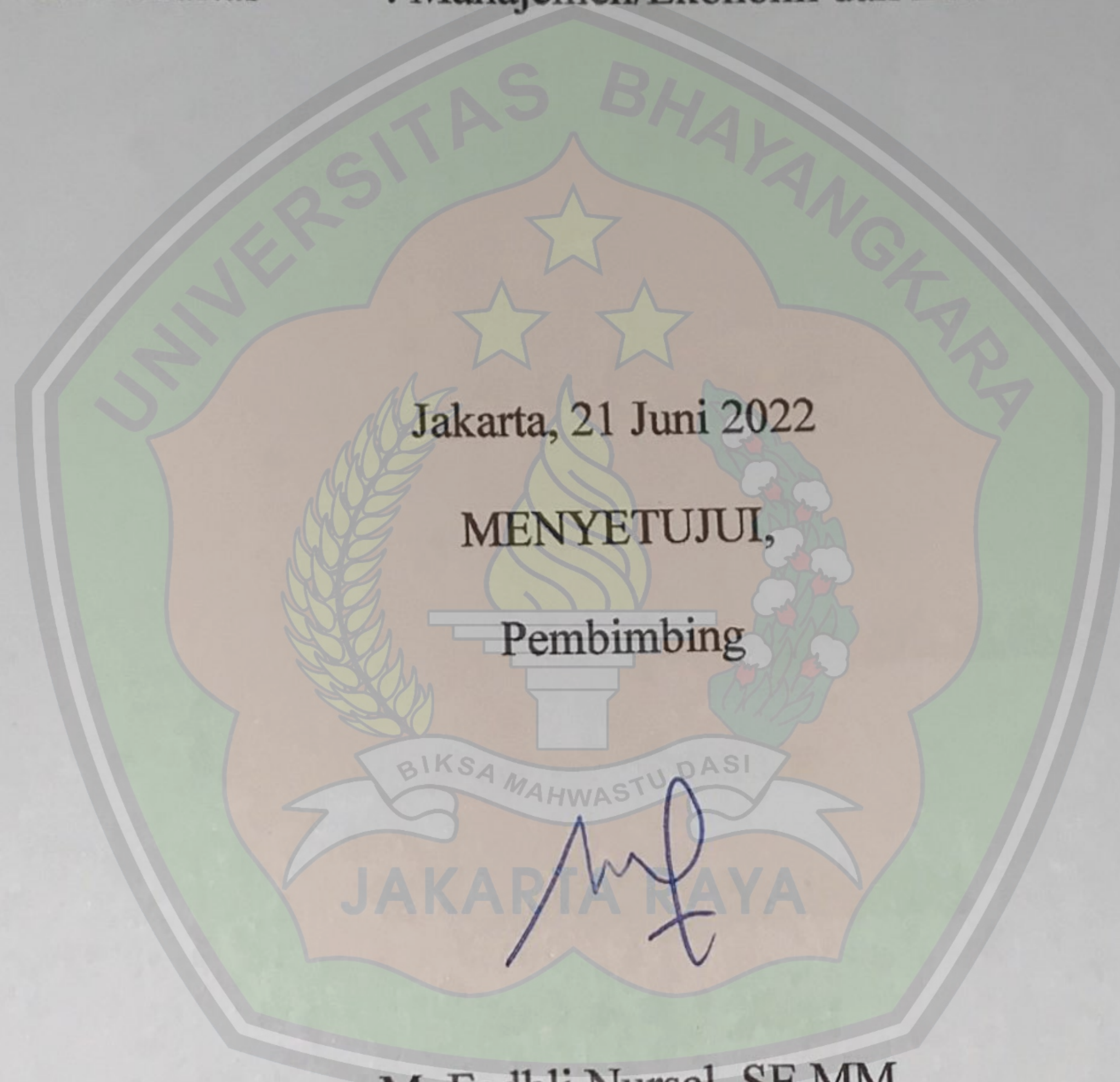
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Para Pelanggan
Unlocked Cafe

Nama Mahasiswa : Kurnia Fitriani

Nomor Induk Mahasiswa : 201810325410

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis



M. Fadhli Nursal, SE,MM
NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Para Pelanggan
Unlocked Cafe

Nama Mahasiswa : Kurnia Fitriani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325410

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji. : Andrian, S.E., M.M

NIDN 0321077102

Penguji I : Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc

NIDN 0303017106

Penguji II : M. Fadhli Nursal, SE, MM

NIDN 0325057908

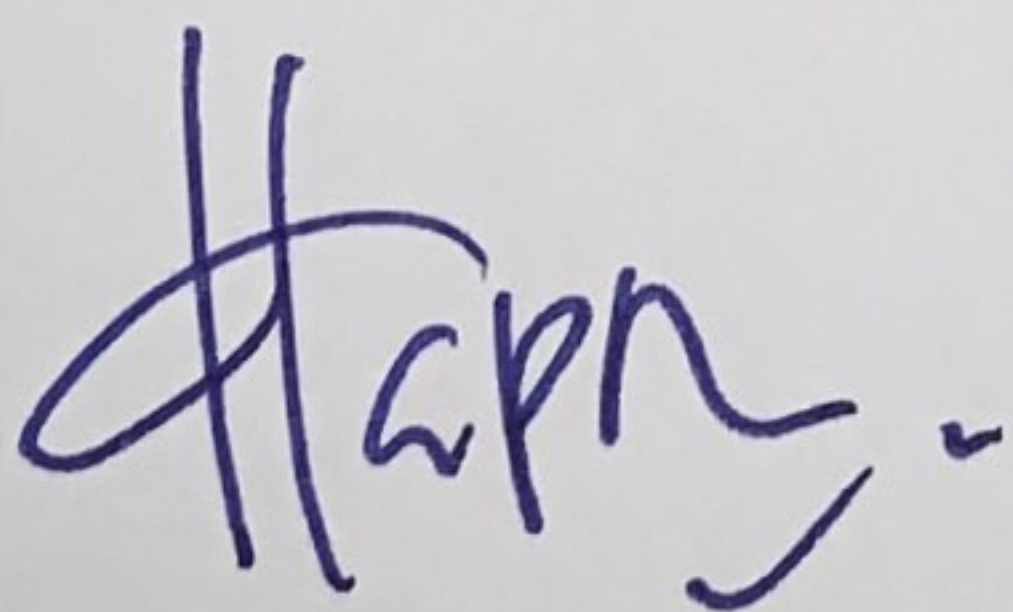
MENYETUJUI,

Ketua Program Studi

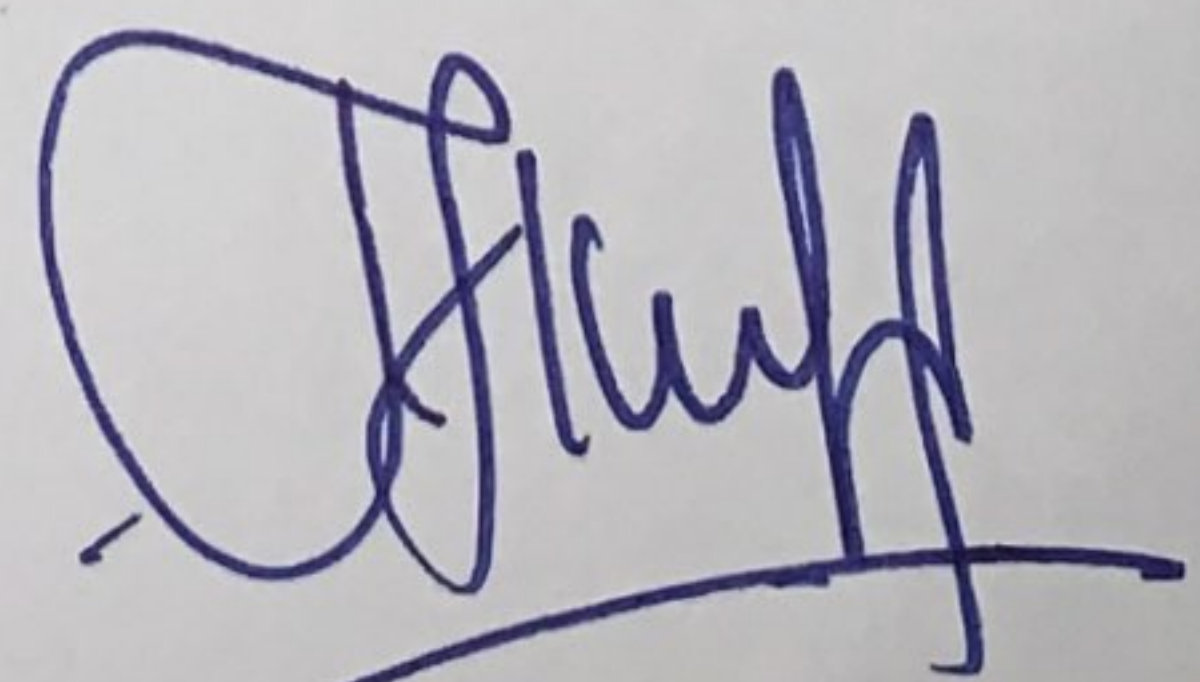
Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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



Dr. Istianingsih, S.E, M.S, Ak.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Para Pelanggan *Unlocked Cafe* 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 dengan kaidah penulisan karya 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, 19 juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Kurnia Fitriani

201810325410

ABSTRAK

KURNIA FITRIANI, 201810325410. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Unlocked Cafe*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. 2022.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas konsumen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada *Unlocked Cafe*. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung *Unlocked Cafe* pada tahun 2022. Sampel yang sesuai dengan kriteria berjumlah 85 responden dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *Program software* SPSS versi 25. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *Unlocked Cafe*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

KURNIA FITRIANI, 201810325410. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Unlocked Cafe*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. 2022.

The purpose of this study is to determine and analyze the effect of service quality partially on consumer loyalty, to determine and analyze the effect of price partially on customer loyalty and to determine and analyze the effect of service quality and price simultaneously on customer loyalty at Unlocked Cafe. This research approach is associative research. The population in this study were visitors to the Unlocked Cafe in 2022. The sample according to the criteria was 85 respondents using purposive sampling. The data collection technique used a questionnaire that was tested for validity and reliability, while the data analysis technique used multiple linear regression, classical assumption test, t-test, F test, and coefficient of determination. Data processing in this study used the SPSS version 25 software program. The result of this research is that service quality has a positive and significant effect partially on customer loyalty. Price has a positive and significant effect partially on customer loyalty. Simultaneously, it is known that service quality and price have a positive and significant effect on customer loyalty at Unlocked Cafe.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH.SWT karena rahmat dan karunia-nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pada Para Pelanggan *Unlocked Cafe* “**. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat wajib untuk menuntaskan program studi manajemen yang sedang penulis tempuh.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Dalam proses penyusunan skripsi penulis mendapat banyak pengalaman dalam hal akademik maupun non akademik. Besar harapan penulis skripsi ini dapat menjadi hal yang bermanfaat bagi pihak lain maupun bagi penulis sendiri.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud bahkan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada orang – orang yang penulis hormati dan cintai :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs, Bambang Karsono. SH.,MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Dr. Hadita, S.pd,MM selaku ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak M.Fadhli Nursal, SE, MM selaku Dosen Pembimbing
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu bagi penulis
7. Keluarga besar *Unlocked Cafe* yang telah bersedia memberikan informasi dan membantu penulis dalam penelitian
8. Orang tua beserta keluarga yang telah memberikan dukungan

9. Sahabat tercinta Gita Cahyani Wulandari Putri yang telah membantu dan memberikan dukungan
10. Teman perjalanan Fabian yang telah membantu, mendukung serta menemani dalam suka dan duka hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Jakarta, 18 Juli 2022

Kurnia Fitriani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Loyalitas Pelanggan	6
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	6
2.1.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	7
2.2 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	7
2.2.1 Tingkatan Loyalitas Menurut Niegel Hill	7
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	10
2.4 Model Kualitas Pelayanan	11

2.5	Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.6	Harga	12
2.6.1	Pengertian Harga	12
2.6.2	Penetapan Harga	13
2.6.3	Tujuan Penetapan Harga	14
2.7	Indikator Harga	15
2.8	Penelitian Terdahulu	16
2.9	Kerangka Konseptual	19
2.10	Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek dan Subjek Penelitian	20
3.2	Tahapan Penelitian	20
3.3	Data atau Variable yang Digunakan	21
3.3.1	Data Primer	21
3.3.2	Data Sekunder	21
3.4	Populasi Dan Sample	22
3.5	Teknik Pengambilan Sample	23
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7.1	Angket / Kuesioner	24
3.8	Teknik Analisa Data	24
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reliabilitas	25
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.9	Uji Asumsi Klasik	25
3.9.1	Uji Normalitas	25
3.9.2	Uji Multikolinieritas	26
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	26
3.9.4	Uji T (Parsial)	26
3.9.5	Uji F (Simultan)	26
3.9.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	29
4.1.1	Hasil Uji Validitas	29
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	32
4.2	Analisis Uji Asumsi Klasik	32
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	32
4.2.2	Hasil Uji Multikolinieritas	34
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
4.2.4	Hasil Uji T (Parsial)	36
4.2.5	Hasil Uji F (Simultan)	37
4.2.6	Koefisien Determinasi (R ²)	38
4.3	Pembahasan	39

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	41
5.2	Implikasi Manajerial	41

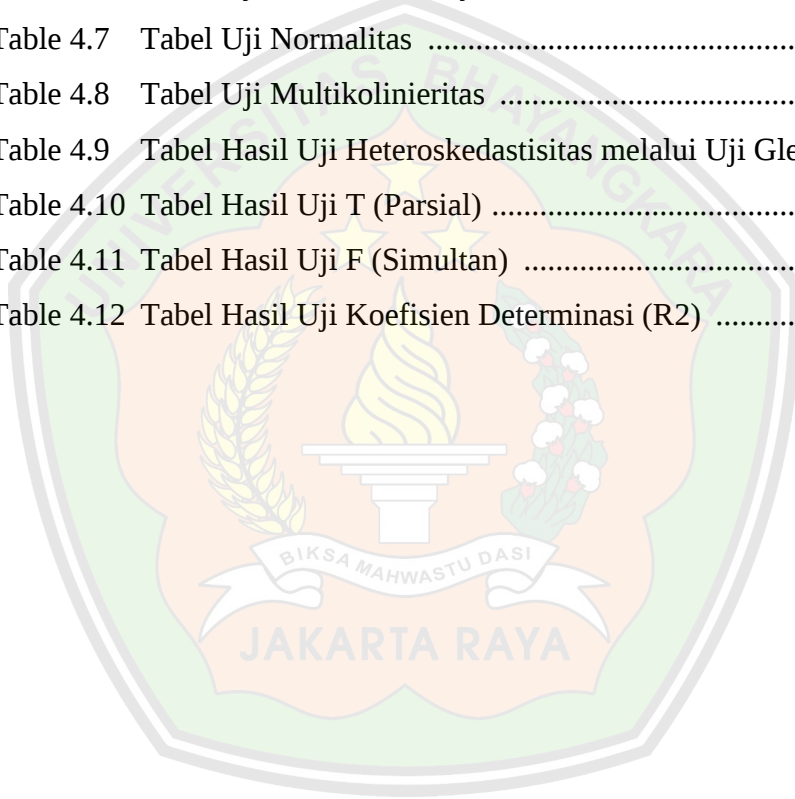
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABLE

Table 2.1	Tujuan Penetapan Harga	15
Table 2.2	Penelitian Terdahulu	16
Table 4.1	Tabel Validitas Kualitas Pelayanan	29
Table 4.2	Tabel Validitas Harga	30
Table 4.3	Tabel Validitas Loyalitas	30
Table 4.4	Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	31
Table 4.5	Tabel Uji Reliabilitas Harga	32
Table 4.6	Tabel Uji Reliabilitas Loyalitas	32
Table 4.7	Tabel Uji Normalitas	33
Table 4.8	Tabel Uji Multikolinieritas	34
Table 4.9	Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser	36
Table 4.10	Tabel Hasil Uji T (Parsial)	37
Table 4.11	Tabel Hasil Uji F (Simultan)	38
Table 4.12	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Price List <i>Unlocked Cafe</i>	3
Gambar 2.1 Piramida <i>Customer Loyalty</i>	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1 Gambar Normalitas <i>Scatter-plots</i>	33
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas melalui <i>scatter-plots</i>	35



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat permohonan kuesioner
2. Lampiran Kuesioner penelitian
3. Lampiran Barcode penelitian
4. Lampiran Uji plagiarisme
5. Lampiran Uji referensi
6. Lampiran Table tabulasi
7. Daftar riwayat hidup

