

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI
KOPI SUARA RAKYAT BEKASI SAAT PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

Oleh :

Trinanda Adhianto

NPM 201710325306



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi Saat
Pandemi Covid-19

Nama Mahasiswa : Trinanda Adhianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325306

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2020



Jakarta, 13 Juli 2021

MENYETUJUI

Pembimbing

Dr. Hadita., S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi Saat
Pandemi Covid-19

Nama Mahasiswa : Trinanda Adhianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325306

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Juli 2020

Jakarta, 13 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D
NIDN : 0311096604

Anggota Penguji 1 : Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Anggota Penguji 2 : 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

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi Saat Pandemi COVID-19

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 di 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 digandakan 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, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Trinanda Adhianto

201710325306

ABSTRAK

Trinanda Adhianto. 201710325306. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi saat Pandemi COVID-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi saat Pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Jumlah sample dengan menggunakan teknik Purposive sampling di dapatkan 96 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 1.349 + 0.341 X_1 + 0.382 X_2$

Hasil penelitian secara parsial variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 3.693 (t-hitung) > 1.98580 (t tabel) dan secara parsial hasil variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4.569 (t- hitung) > 1.98580 (t tabel), sedangkan berdasarkan hasil simultan yang didapatkan dari penelitian ini pada variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 111.185 > 3,09 (F tabel).

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Trinanda Adhianto 201710325306. *The Effect of Price and Service Quality on Customer Loyalty at the Suara Rakyat Bekasi Coffee Shop during the COVID-19 Pandemic.*

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer loyalty at the Suara Rakyat Bekasi Coffee Shop during the COVID-19 Pandemic. The method used in this study is a quantitative method. The object of this research is the consumer of the Suara Rakyat Bekasi Coffee Shop. Data collection techniques using questionnaires. To test and prove the hypothesis of this study using the SPSS version 24 application. The number of samples using purposive sampling technique was obtained 96 respondents. Analysis of the data used is multiple linear regression obtained by the regression equation $Y = 1.349 + 0.341 X_1 + 0.382 X_2$

The results of the study partially that the price variable has a significant influence on customer loyalty of 3,693 (t-count) > 1.98580 (t table) and partially the results of the Service Quality variable are 4.569 (t-count) > 1.98580 (t table), while based on simultaneous results obtained from this study on the variables of Price and Service Quality together have a significant influence on Customer Loyalty of 111.185 > 3.09 (F table).

Keywords: Price, Service Quality and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi Saat Pandemi COVID-19”. Proposal Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA., CMA, CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita., S.Pd., M.M., M.Pd selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pedoman skripsi baik materi maupun non materi yang jelas dan terarah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Ibu Milda Handayani, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan semangat dan memberi dukungan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Orang tua yang telah memberikan dukungan dan motivasi penuh selama ini serta selalu memberi semangat dan do`a.
8. Owner Kedai Kopi Suara Rakyat Bekasi yang telah memberikan dukungan dan motivasi penuh selama ini serta selalu memberi semangat dan do`a.

9. Teman – teman Kelas Manajemen A5 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan dan motivasi penuh selama ini serta selalu memberi semangat dan do`a.

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

Jakarta, 13 Juli 2021

Penulis



Trinanda Adhianto

201710325306



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ...	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB	
I.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
2.2. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
2.5. Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.

2.2	Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Model Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3.4	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
3.9.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error!
Bookmark not defined.		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.

4.6.2 Uji T	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
Daftar pustaka	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Produk Kopi.....	4
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.2 Oprasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Harga (X1).....	43
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.5 Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.2 P-Plot Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
Gambar 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Gambar 4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Gambar 4.6 Hasil Uji T.....	52
Gambar 4.7 Hasil Uji F.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 UJI PLAGIARISME

LAMPIRAN 2 UJI REFERENSI

LAMPIRAN 3 ANGKET PERNYATAAN

LAMPIRAN 4 TABULASI HARGA (X1)

LAMPIRAN 5 TABULASI KUALITAS PELAYANAN (X2)

LAMPIRAN 6 TABULASI LOYALITAS PELANGGAN (Y)

LAMPIRAN 7 HASIL UJI SPSS

LAMPIRAN 8 TABEL R

LAMPIRAN 9 TABEL T

LAMPIRAN 10 TABEL F

LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI

LAMPIRAN 12 DAFTAR RIWAYAT HDUP

