

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi)

SKRIPSI

Oleh

Dina Fitria Annuri

(202110325122)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

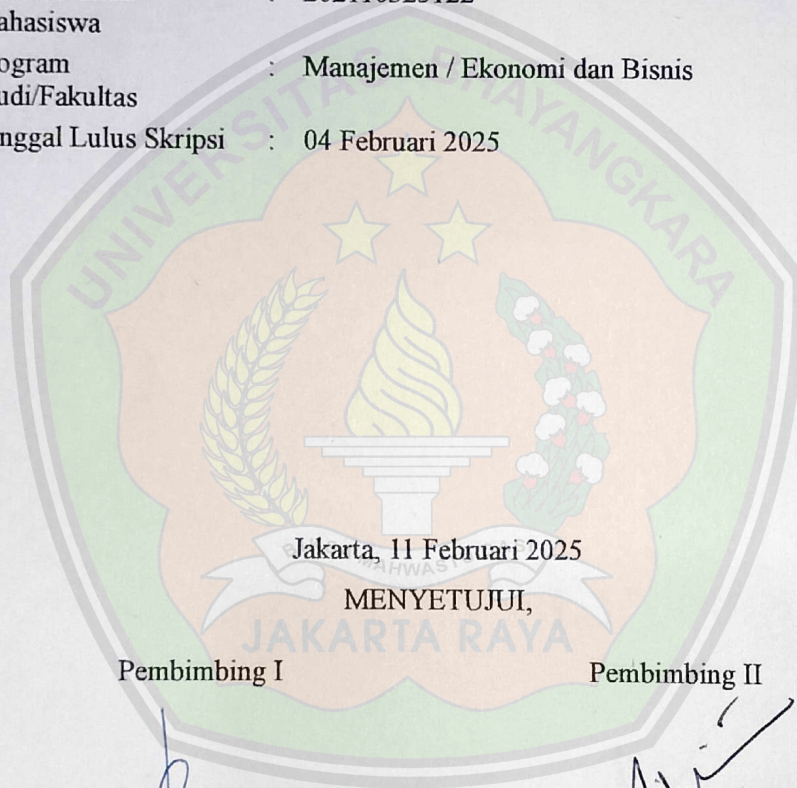
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepuasan Pelanggan,
Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy Di Tambun, Bekasi)

Nama Mahasiswa : Dina Fitria Annuri

Nomor Pokok
Mahasiswa : 202110325122

Program : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Studi/Fakultas

Tanggal Lulus Skripsi : 04 Februari 2025



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andrian, SE., MM
NIDN. 0321077102

Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0401107703

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi)

Nama Mahasiswa : Dina Fitria Annuri

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325122

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 04 Februari 2025

Jakarta, 11 Februari 2025

MENGESAHKAN,

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

Sekretaris Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM
NIDN: 0325057908

Penguji : Dr. Andrian, SE., MM.
NIDN: 0321077102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0317037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Fitria Annuri
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325122
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 01 Maret 2002
Alamat : Graha Melasti Blok FA 23 No. 26 RT. 01 RW. 014
Ds. Sumberjaya Kec. Tambun Selatan Kab. Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi)". Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yng ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan 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 mengijinkan 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, 11 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Dina Fitria Annuri
NPM : 202110325122

ABSTRAK

Dina Fitria Annuri, (202110325122). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengerahui bahwa Pengaruh Kualitas Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan, Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada Warung kopi Santuy di Tambun, Bekasi). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang diukur menggunakan metode koefisien determinasi dengan SPSS 29.0. Populasi penelitian adalah pelanggan warung kopi santuy di tambun dan sampel ditentukan menggunakan metode non-probability sampling dengan jumlah sampel 105 orang. Data yang digunakan adalah data primer, yang dikumpulkan melalui kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Uji t dan Uji f. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji secara simultan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun, Bekasi.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Harga, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

Dina Fitria Annuri, (202110325122). *The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Price on Customer Loyalty (Case Study at the Santuy Coffee Shop in Tambun, Bekasi)*

This research aims to find out the influence of customer quality on customer loyalty, the influence of customer satisfaction on customer loyalty, the influence of price on customer loyalty, service quality, customer satisfaction, and price on customer loyalty (case study at the Santuy coffee shop in Tambun, Bekasi). This research uses an associative type of research with a quantitative approach, which is measured using the coefficient of determination method with SPSS 29.0. The research population was customers of the Santuy coffee shop in Tambun and the sample was determined using a non-probability sampling method with a sample size of 105 people. The data used is primary data, which was collected through a questionnaire. Hypothesis testing is carried out using the t test and f test. The results of this research prove that partially service quality influences customer loyalty, customer satisfaction influences customer loyalty, and price influences customer loyalty. Simultaneous test results of service quality, customer satisfaction and price influence customer loyalty at Warung Kopi Santuy Tambun, Bekasi.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Price, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi)”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., MM., Ph.D., D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA. Selaku Dosen Akademik selama menjadi Mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

5. Bapak Dr. Andrian SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan proposal skripsi ini.
6. Ibu Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd Selaku dosen pembimbing ke dua yang telah memberikan saran, masukan, dan kritikan yang sangat membangun membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membagikan ilmunya serta seluruh staff Fakultas Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu dalam pengurusan adminitrasi dan akademik selama perkuliahan.
8. Ayahanda Jumairi, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun, beliau mampu mendidik penulis, memberikan motivasi, serta semangat penulis untuk menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Ibunda tercinta yaitu ibu Parsi yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi tempat pulang paling ternyaman bagi penulis. Terima kasih untuk do'a yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Abangku, Luthfian Dhani Airi S.Kom yang tidak pernah berhenti memberikan motivasi, do'a dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.

11. Kakak sepupuku, Raybicca Cewis Suny, yang telah memberikan perhatian, semangat, serta motivasi selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Teman-teman yang penulis sayangi, Siti Dahla Ahlia S.Kep., Prameya Indra Kumara S.Psi., Arini Endrawati, Cahyani Nurwa Putri, Diah Ayu Anggraeni, Elsa Anggraeni Piliyanto, Bukhori Al Fizikri yang telah memberikan doa, membantu penulis, support dan memberikan motivasi serta kenangan dan dukungan selama perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi
13. Owner Warung Kopi Santuy Tambun yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi dan data penelitian.
14. Teman-teman seperjuang Manajemen angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya khususnya kelas A3, serta semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. Terakhir tidak lupa berterima kasih untuk diri sendiri, yang telah melewati semua proses dengan sabar karena perjalanan yang penuh tantangan, tetapi setiap langkah adalah pembelajaran berharga. Penulis bangga pada diri sendiri karena terus bertahan, berjuang dan tidak pernah menyerah untuk mencapai di titik ini. Skripsi ini adalah bukti bahwa kerja keras, tekad, dan keyakinan pada kemampuan diri sendiri akan selalu membawa hasil yang indah. *“Believe me, every small step today is a stepping stone to great success in the future”*

Jakarta, 12 Februari 2025

Penulis,

Dina Fitria Annuri

NPM : 202110325122



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Telaah Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Harga	16
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Telaah Empiris	21
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis	28
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	30

3.1.1	Jenis Penelitian	30
3.1.2	Pendekatan Penelitian	30
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1	Populasi Penelitian	31
3.3.2	Sampel Penelitian	31
3.4	Operasional Variabel Penelitian	32
3.5	Teknik Pengolahan Data	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reabilitas	36
3.7	Uji Asumsi Klasik	36
3.8	Uji Analisis Regresi Berganda	38
3.9	Uji Hipotesis	39
3.9.1	Uji T (Parsial)	39
3.9.2	Uji F (Simultan)	39
3.9.3	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	39
BAB IV		41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.3	Struktur pada Perusahaan	43
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Penyebaran Kuesioner	45
4.3	Karakteristik Responden	45
4.4	Uji Kualitas Data	49
4.4.1	Uji Validitas Data	49
4.4.2	Uji Reliabilitas	52
4.5	Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1	Uji Normalitas	53
4.5.2	Uji Multikolinieritas	54

4.5.3 Uji Heterokedastisitas	55
4.6 Hasil Uji Analisis Data	56
4.6.1 Uji Regresi Linier Berganda	56
4.7 Uji Hipotesis	58
4.7.1 Uji T (Parsial).....	58
4.7.2 Uji F (Simultan)	60
4.7.3 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	61
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V.....	65
PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	71

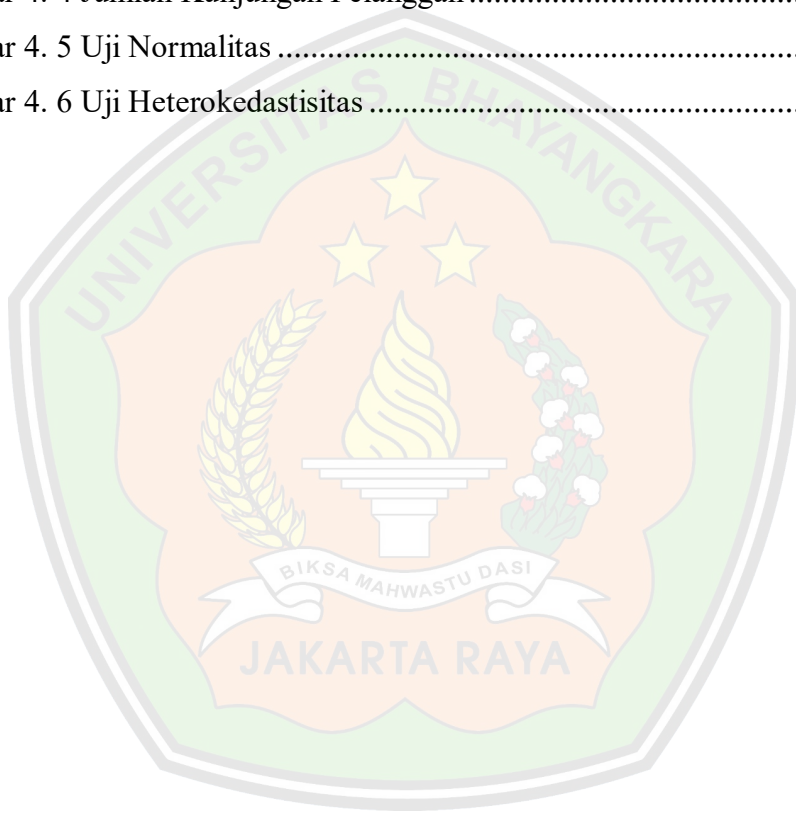


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan	2
Tabel 1. 2 Daftar Menu Minuman	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 2 Data Usia Responden.....	47
Tabel 4. 3 Data Responden Yang Pernah Berkunjung	48
Tabel 4. 4 Uji Validitas X1	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas X2	50
Tabel 4. 6 Uji Validitas X3	51
Tabel 4. 7 Uji Validitas Y	51
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	53
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 12 Uji Parsial.....	58
Tabel 4. 13 Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Struktur organisasi Warung kopi santuy	43
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4. 3 Usia Responden	47
Gambar 4. 4 Jumlah Kunjungan Pelanggan	48
Gambar 4. 5 Uji Normalitas	54
Gambar 4. 6 Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Izin Pengambilan Data	72
Lampiran 2 - Lembar Bimbingan	73
Lampiran 3 - Lembar Pertanyaan	75
Lampiran 4 - Tabulasi Data	78
Lampiran 5 - Hasil Uji Validitas	89
Lampiran 6 - Hasil Uji Reabilitas	91
Lampiran 7 - Hasil Uji Normalitas	92
Lampiran 8 - Hasil Uji Multikolineritas	93
Lampiran 9 - Hasil Uji Heterokedastisitas	93
Lampiran 10 - Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 11 - Hasil Uji T (Parsial)	94
Lampiran 12 - Hasil Uji F (Simultan).....	94
Lampiran 13 - Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	94
Lampiran 14 - Uji Referensi Skripsi.....	95
Lampiran 15 - Uji Plagiarisme	104