

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**

SKRIPSI

DEDE ALFIAN

2114000305



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**

SKRIPSI

DEDE ALFIAN

2114000305



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjan Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2019

DEDE ALFIAN
NPM 2114000305

PERSETUJUAN PEMBIMBING

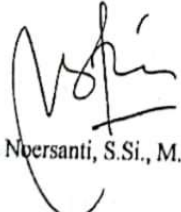
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**


Dibuat untuk melengkapi sebagaimana persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Lina Noersanti, S.Si., M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 2020

Menyetujui
Pembimbing,


Lina Noersanti, S.Si., M.Si

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen


Drs. Sumitro, MSc



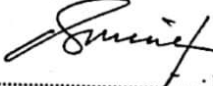

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal
11 Maret 2020 dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Pembimbing)
3.  : Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Anggota Penguji)
4.  : Asep Saefurahman, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Lina Noersanti, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM dan Bapak Asep Saefurahman, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Bagian registrasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan data dan informasi untuk proses penelitian ini.
7. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Untuk kedua orang tua tercinta serta adik dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Saniem, selaku kepala PD Pasar Jaya Klender SS yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini

10. Dayak Dapur : Aini , Alfath, Dwi, Usman, Fabian, Idris, Fauzy, Ricky, Sudar, Sudir dan Raden selaku sahabat dari semester satu hingga saat ini yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi.
11. Sari, Bobby, Ruby, Firmawati, dan Hendrico selaku sahabat penulis yang selalu memberikan pertolongan jika penulis mengalami kendala dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Agus, Ilham, Fatih, dan Irfan selaku sahabat Pesantren penulis yang selalu memberikan dukungan atas segala pilihan penulis hingga penulis bisa sampai titik ini.
13. Arifin, Zamhari, dan Zarki selaku sahabat kecil yang selalu memberikan dukungan serta motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi dan wisuda tahun ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Desember 2019

DEDE ALFIAN
NPM 2114000305

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEDE ALFIAN
NPM : 2114000305
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : DKI Jakarta
Pada Tanggal : 26 Desember 2019

Yang menyatakan,

Dede Alfian

Dede Alfian
NPK: 2114000305
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Lina Noersanti, S.Si., M.Si

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pada Pasar Jaya Kelender SS.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli barang di Pasar Jaya Klender SS, dengan jumlah sampel 97 responden menggunakan teknik *non probability sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis jalur. Metode pengolahan data menggunakan metode SPSS (*Statistical Product and Service Solitions*) versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, Kemudian variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, Lokasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, Sedangkan variabel Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, Lokasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, , Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS.

**Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan,
dan Loyalitas Pelanggan.**

Dede Alfian
NPK: 2114000305
S-1 Management Study Program

Supervisor :
Lina Noersanti, S.Si., M.Si

***EFFECT OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND
LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY
(Case Study at Jaya Klender SS Market)***

ABSTRACT

This study aims to determine the direct and indirect effects of price, location and service quality on customer satisfaction and loyalty at Pasar Jaya Kelender SS.

This study uses primary data by distributing questionnaires. The population in this study were all customers who bought goods at Pasar Jaya Klender SS, with a sample of 97 respondents using non-probability sampling techniques. Data analysis in this study used path analysis. The data processing method uses SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 25.

The results of this study indicate that the Price variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction on Pasar Jaya Klender SS customers, Then the Service Quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction on Jaya Klender SS Market customers, Location does not have a positive and significant effect on customer satisfaction on customers of Pasar Jaya Klender SS, while the Price variable has a positive and significant effect on customer loyalty at Pasar Jaya Klender SS customers, the Service Quality variable has a positive and significant effect on loyalty customers at Pasar Jaya Klender SS customers, Location does not have a positive and significant influence on customer loyalty at Pasar Jaya Klender SS customers, Customer Satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty at Pasar Jaya Klender SS customers.

Keywords: Price, Service Quality, Location, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABELI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2.2. Harga	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4. Lokasi	16
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	17
2.2.6. Loyalitas Pelanggan	20

Halaman

2.3.	Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	22
2.3.1.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.3.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.4.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.6.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.3.8.	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.4.	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	26
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian	27
BAB III	METODA PENELITIAN.....	28
3.1.	Strategi Penelitian.....	28
3.2.	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1.	Populasi penelitian	28
3.2.2.	Sampel penelitian.....	28
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	29
3.3.1.	Data Primer.....	29
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.	Operasionalisasi Variabel	30
3.5.	Metoda Analisis Data	33
3.5.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.5.2.	Pengolahan Data	34
3.5.3.	Penyajian Data	34
3.5.4.	Analisis Statistik Data	34

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.1.1. Sejarah Singkat Pasar Jaya Klender SS.....	41
4.1.2. Visi dan Misi.....	42
4.1.3. Logo dan Identitas Perusahaan	42
4.2. Deskripsi Responden	43
4.3. Deskripsi Data	45
4.3.1. Variabel Harga (X_1)	45
4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	47
4.3.3. Variabel Lokasi (X_3)	48
4.3.4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	49
4.3.5. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
4.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
4.4.1. Uji Validitas.....	51
4.4.2. Uji Reliabilitas	54
4.5. Analisis Jalur (Path Analysis).....	55
4.5.1. Analisis Jalur Pertama.....	55
4.5.2. Analisis Jalur Kedua.....	56
4.5.3. Pengujian Hipotesi	58
4.6. Temuan Penelitian.....	64
4.6.1. Pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan	64
4.6.2. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.....	64
4.6.3. Pengaruh langsung lokasi terhadap kepuasan pelanggan	65
4.6.4. Pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan.....	65
4.6.5. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	66
4.6.6. Pengaruh langsung lokasi terhadap	

loyalitas pelanggan.....	66
4.6.7. Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	67
4.6.8. Pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	67
4.6.9. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	68
4.6.10. Pengaruh tidak langsung lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	70
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya ...	71
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Nilai Skor Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian	31
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.5. Total Deskriptif Data Variabel Harga	46
Tabel 4.6. Total Deskriptif Data Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7. Total Deskriptif Data Variabel Lokasi	48
Tabel 4.8. Total Deskriptif Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.9. Total Deskriptif Data Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	55
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.17. Hasil Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total.....	59
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.1. Analisis Jalur	35
Gambar 3.2. Konsep Uji Sobel.....	39
Gambar 4.1. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Harga	46
Gambar 4.2. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan	48
Gambar 4.3. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Lokasi	49
Gambar 4.4. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Gambar 4.5. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
Gambar 4.6. Analisis Jalur Pertama.....	56
Gambar 4.7. Analisis Jalur Kedua	57
Gambar 4.8. Analisis Jalur Pertama Dan Kedua	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 4. Tabel R Uji Validitas	103
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas	104
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas	109
Lampiran 7. Hasil Analisis Jalur Model I.....	110
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur Model II.....	111
Lampiran 9. Surat Riset	112
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	113