

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center
di Rawamangun)**

SKRIPSI

**KANAH
2113000304**



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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center
di Rawamangun)**

SKRIPSI

**KANAH
2113000304**



**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 :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di
Rawamangun)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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 skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 September 2020



KANAH
- NPM 2113000304

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di
Rawamangun)

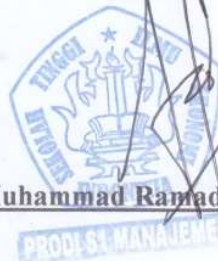
Di buat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 15 September 2020

Menyetujui
Pembimbing

Ir. Ginanjar Syamsuar ME

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

15092020

HALAMAN PENGESAHAN

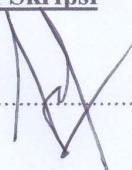
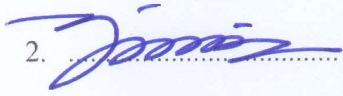
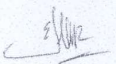
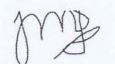
Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KULITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di
Rawamangun)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang di selenggarakan oleh Program Studi
S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal
15 September 2020 dengan nilai **A-**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Engkur, S.IP, ME
(Penguji 1)
4.  ; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc
(Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

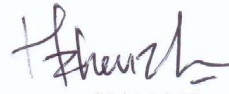
Skripsi ini dapat di selesaikan berkat bantuan dosen pembimbing dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala dapat di hadapi dan di atasi hingga terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program S-1 Manajemen.
4. Segenap Dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua Pelanggan Klinik Terapi Tradisional yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh data yang di perlukan.
6. Kepada keluarga tercinta mama Ipah, mama Rika, adik saya Siti Samsinah, yang tak pernah putus memberikan doa. dan untuk papa Irwan Effendi terima kasih banyak untuk dukungannya, doanya, biaya yang telah di berikan serta kasih sayang yang tulus dan selalu memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaikan studi ini.
7. Untuk malaikat kecil Chyara dan Noura, terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi.
8. Untuk Alan Kurniawan terima kasih atas waktu, tenaga, saran, dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Untuk teman seperjuangan “Pejuang Skripsi” Chaerunisah terima kasih atas dukungan, saran, dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk Kiki dan Sardi terima kasih untuk waktu dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk membangun, dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 15 September 2020



KANAH

NPK 2113000304

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : KANAH
NPM : 2113000304
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

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

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun)

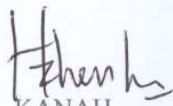
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 September 2020

Yang menyatakan,


KANAH

Kanah NPK 2113000304 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center di Rawamangun)	
ABSTRAK Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (kasus pada pelanggan klinik terapi tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang terapi atau berobat ke klinik terapi tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode probability sampling besar sampel di tentukan dengan menggunakan rumus MOE karna jumlah populasi berukuran besar dan tidak di ketahui secara pasti maka jumlah sampel yang dapat mewakili populasi sebanyak 97,dan di tarik menjadi 100 orang. penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau path analysis dengan SPSS versi 26.0 Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa :Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 36,3%. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 39,2 %.kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 25,8%.Secara koefisien kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas secara signifikan. Maka untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan klinik harus meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dahulu.	
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan	

Kanah NPK 2113000304 Program Studi S-1 Manajemen	Advisor : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
<i>AN ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION (Study at Traditional Therapeutic Clinics Bioenergy Solution Center in Rawamangun)</i>	
<i>ABSTRACT</i> <i>The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and price on loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (the case for customers of the traditional therapy clinic Bioenergy Solution Center in Rawamangun).</i> <i>The population in this study were customers who came to therapy or went to the traditional therapy clinic of Bioenergy Solution Center in Rawamangun.</i> <i>The sampling technique used was the probability sampling method, the sample size was determined using the MOE formula because the population was large and it was not known with certainty, the number of samples that could represent the population was 97, and was drawn to 100 people. This study uses path analysis techniques with SPSS version 26.0</i> <i>The results of this study prove that: Service quality affects customer satisfaction by 36.3%. Price has an effect on customer satisfaction by 39.2%. Customer satisfaction has an effect on loyalty by 25.8%. In terms of service quality coefficient and price has a significant effect on loyalty through customer satisfaction, while service quality has no direct effect on loyalty significantly. So to increase customer loyalty the clinic must first improve the quality of service.</i>	
<i>Keywords : Service Quality, Price, Loyalty, Customer Satisfaction</i>	

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 TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Karakteristik Klinik	9
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 15
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	24
2.2.1. Pemasaran	24
2.2.2. Pemasaran Jasa	25
2.2.3. Kualitas Pelayanan	27
2.2.4. Harga	29
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	31

2.2.6. Loyalitas Pelanggan	35
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	37
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	37
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.3.5 Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	41
2.5.1 Identifikasi variabel-variabel penelitian	41
2.5.2. Uraian konsepsional tentang variabel	42
BAB III METODA PENELITIAN	44
3.1 Strategi Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1 Populasi Penelitian	44
3.2.2 Sampel Penelitian	45
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Pengumpulan Data	46
3.4 Definisi Operasional Variabel	47
3.4.1 Operasional Variabel	48
3.5 Metoda Analisis Data	53
3.5.1 Metoda Pengolahan Data	53
3.5.2 Metoda Penyajian Data	53
3.5.3 Analisis Statistik Data	54
3.6 Pengujian Hipotesis	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Klinik Terapi	58
4.2 Gambaran Umum Responden	60
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	60
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	60
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berkunjung	62
4.3 Analisis Statistik Data	63
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	63
4.3.2 Hasil Analisis Statistik Data	65
4.4 Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung dan Tidak Langsung	69
4.5 Hasil Pembahasan	71
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya	77
 DAFTAR REFERENSI	 78
DAFTAR LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.3.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.4.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.5.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.6.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.7.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.8.8. Hasil Review Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.4.1.1 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Kualitas Pelayanan...48	
Tabel 3.4.1.2 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Harga	49
Tabel 3.4.1.3 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 3.4.1.4 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan .	51
Tabel 3.4.1.5 Skala Likret	52
Tabel 4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung..	63
Tabel 4.3.1 Validitas Instrumen per butir untuk Kualitas Pelayanan (X_1).....	64
Tabel 4.3.2 Validitas Instrumen per butir untuk Harga (X_2).....	65
Tabel 4.3.3 Validitas Instrumen per butir untuk Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.3.4 Validitas Instrumen per butir untuk Loyalitas Pelanggan (Z).....	66
Tabel 4.3.2.1 Hasil Uji Reliabel	67

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	54
Gambar 3.1	Model Diagram Jalur Persamaan Struktural 1	55
Gambar 3.2	Model Diagram Jalur Persamaan Struktural 2	52
Gambar 4.3.1	Hasil Diagram Jalur Persamaan Struktural 1	68
Gambar 4.3.2	Hasil Diagram Jalur Persamaan Struktural 2	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.1.6. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 1.2.6. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 1.3.6. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 1.4.6. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 1.5.6. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 1.6.6. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2.2.4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	85
Lampiran 2.3.4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	86
Lampiran 2.4.4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	87
Lampiran 3.1.4 Hasil Data Kuesioner Harga (X_2)	88
Lampiran 3.2.4 Hasil Data Kuesioner Harga (X_2)	89
Lampiran 3.3.4 Hasil Data Kuesioner Harga (X_2)	90
Lampiran 3.4.4 Hasil Data Kuesioner Harga (X_2)	91
Lampiran 4.1.4 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Lampiran 4.2.4 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	93
Lampiran 4.3.4 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	94
Lampiran 4.4.4 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	95
Lampiran 5.1.4 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	96
Lampiran 5.2.4 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	97
Lampiran 5.3.4 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	98
Lampiran 5.4.4 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	99

	Halaman
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	100
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	101
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	102
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Z)	103
Lampiran 10.1.1 Hasil Uji Reliabilitas	104
Lampiran 10.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	105
Lampiran 11.1.2 Hasil Uji Regresi Linear 1	106
Lampiran 11.2.2 Hasil Uji Regresi Linear 2.....	107
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	108