

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)**

SKRIPSI

**HARRY TAUFAN
21150000253**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)**

SKRIPSI

**HARRY TAUFAN
21150000253**



**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 KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-I Manajemen, Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat 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, 12 Oktober 2020



HARRY TAUFAN
NPM 21150000253

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)

dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu. Dr. Engkur, S.IP.,ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Oktober 2020

Pembimbing,



Dr. Engkur, S.IP., ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., MBA

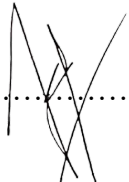
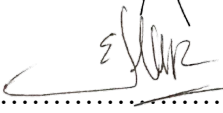

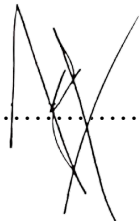
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **18 September 2020** dengan nilai **B+**

PANITIA UJIAN SKRIPSI

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., MBA
(Kepala Program S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Engkur, S.IP., ME
(Pembimbing)
3.  : Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji I)
4.  : Muhammad Ramaditya, BBA., MBA
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, 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. Ibu Dr. Engkur, S.IP.,ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MBA selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Bapak Wandu selaku Ketua RT 09/01 yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian padaarganya.
7. Kedua Orang tua peneliti (Ibu R. Herlina dan Bapak Adi Murad(alm)) serta abang, adik (Herdian Murphy, Ramandha Tryana) yang selalu mendoakan, memberi dukungan, nasehat, perhatian dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga besar peneliti yang sudah mendoakan dan memberi semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

9. Sahabat–sahabat di rumah (Warga Sini Emang Gitu) yang selalu memberikan doa, support, dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Sahabat–sahabat SMK (Team R) yang selalu memberikan doa, support, dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat di kampus (Nisa, Mega, Dita, Wiljo, Kiting) yang selalu memberi doa, motivasi, menghibur, dan memberi semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi (Siti, Andrian, Dicky, Dhendi) dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, semangat, dan telah mengisi hari-hari peneliti selama menyelesaikan studi dengan suka cita.
13. Seluruh teman seperjuangan Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan doa, dukungan dan bertukar semangat serta ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 12 Oktober 2020

HARRY TAUFAN
NPM 21150000253

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Harry Taufan
NPM : 21150000253
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** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 12 Oktober 2020

Yang menyatakan,

Harry Taufan

Harry Taufan
NPK: 21150000253
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Dr. Engkur, S.IP.,ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan pada konsumen Mc Donald's di Kelurahan Rawajati.

Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif dengan metode analisis data *SmartPLS*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 125 yang telah berkunjung ke Mc Donald's minimal satu kali. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang terjangkau semakin menjadikan pelanggan puas dengan Mc Donald's; sedangkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas. Sehingga loyalitas akan sangat tergantung pada baiknya tiga variabel yang berpengaruh langsung pada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas

Harry Taufan
NPK: 21150000253
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Dr. Engkur, S.IP.,ME

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
(McDonald's Consumer Study in Rawajati Village)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Product Quality and Price on Loyalty through Customer Satisfaction of Mc Donald's consumers in Rawajati Village.

The research strategy used is an associative strategy with the SmartPLS data analysis method. There were 125 respondents in this study who had visited McDonald's at least once. The data collection technique used a questionnaire.

The results of the study prove that service quality, product quality and price have a direct effect on customer satisfaction. The better the quality of service, the quality of the product and the more affordable prices make customers satisfied with McDonald's; while service quality, product quality and price have an indirect effect on loyalty. So that loyalty will depend on the good three variables that have a direct effect on customers.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Prices, Customer Satisfaction, and Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Review Hasil – hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Kualitas Pelayanan	15
2.2.2. Kualitas Produk	17
2.2.3. Harga	20
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5. Loyalitas Pelanggan	23
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	25

2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan serta Loyalitas Pelanggan	25
2.3.2. Hubungan Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan serta Loyalitas Pelanggan	25
2.3.3. Hubungan Harga, Kepuasan Pelanggan serta Loyalitas Pelanggan	26
2.3.4. Kerangka Konseptual Penelitian	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
 BAB III METODA PENELITIAN	 29
3.1. Strategi Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi Penelitian	29
3.2.2. Sampling dan Sampel Penelitian	30
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	30
3.3.1. Jenis Data	30
3.3.2. Cara Pengumpulan Data	30
3.4. Operasionalisasi Variabel	35
3.5. Metoda Analisis Data	36
3.5.1. Metode Pengolahan Data	36
3.5.2. Metode Analisis Statistik	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 39
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2. Deskripsi Responden	41
4.3. Analisis Jalur	42
4.3.1. Evaluasi <i>Outer Model</i>	42
4.3.2. Evaluasi <i>Inner Model</i>	47
4.3.3. Pengujian Hipotesis	50
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	53

Halaman

4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas ...	54
4.4.5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	54
4.4.6. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	57
5.3. Keterbatasan	58
 DAFTAR REFERENSI	 59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Restoran Cepat Saji 2019	6
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 3.4 Indikator Variabel Harga	34
Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 3.6 Indikator Variabel Loyalitas	35
Tabel 4.1 Data Profil Responden	41
Tabel 4.2 <i>Outer Loadings</i>	44
Tabel 4.3 <i>Construct Reliability and Validity</i>	45
Tabel 4.4 <i>Discriminant Validity</i>	46
Tabel 4.5 Nilai <i>Outer VIF</i>	48
Tabel 4.6 Nilai <i>R – Square</i>	50
Tabel 4.7 <i>Path Coefficients</i>	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS <i>Algorithm</i>	43
Gambar 4.2 Tampilan Hasil PLS <i>Bootstrapping</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Struktur Organisasi	67
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	68
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 3.3.2	88
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset	94
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	99

