

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

**SKRIPSI**

**PRAGIDAR ERI MAHARDIKA  
2115000009**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

**SKRIPSI**

**PRAGIDAR ERI MAHARDIKA  
2115000009**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-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, 16 Februari 2021



**PRAGIDAR ERI MAHARDIKA**

NPM 2115000009

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Irfan Arif Husen, S.Sos, MM 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 (STEI) Jakarta.

Jakarta, 16 Februari 2021

Pembimbing,



Irfan Arif Husen, S.Sos, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

*Handwritten signature and date: 16/2/2021*





## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal ..... dengan nilai .....

### Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Irfan Arif Husen, S.Sos, MM  
(Pembimbing)
3.  : Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc  
(Anggota Penguji)
4.  : Rutinaias Haholongan, SE, MM  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Serjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Irfan Arif Husen, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan Ibu Rutinaias Haholongan, SE, MM 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, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Rumah Makan Khas Lamongan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, selalu memberikan semangat tiada henti, untuk saudara kandung saya abang Arif dan adek Farsya yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang.

8. Seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2015 terima kasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 16 Februari 2021



**PRAGIDAR ERI MAHARDIKA**

NPM 21150000009

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Kualitas Produk .....	11



2.2.1.1. Indikator Variabel Kualitas Produk .....	12
2.2.2. Harga .....	14
2.2.2.1. Indikator Variabel Harga .....	16
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.4. Loyalitas Konsumen .....	19
2.2.4.1. Indikator-Indikator Loyalitas Konsumen .....	19
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	20
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	20
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	21
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen ...	21
2.3.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	22
2.4. Hipotesis Penelitian .....	22
2.5. Uraian Konsepsional Tentang Variabel .....	23
<b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	24
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.2.1. Populasi penelitian .....	24
3.2.2. Sampel penelitian .....	25
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4. Operasional Variabel .....	27
3.5. Metode Analisis Data .....	29

3.5.1. Uji Validitas .....	30
3.5.2. Uji reliabilitas .....	31
3.6. Analisis Statistik Data .....	32
3.6.1. Analisis Koefisien Determinasi .....	32
3.6.1.1. Koefisien Determinasi Parsial .....	33
3.6.1.2. Koefisien Determinasi Berganda .....	33
3.6.2. Pengujian Hipotesis .....	33
3.6.2.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	33
3.6.2.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	36
4.2. Deskripsi Responden .....	37
4.3. Deskripsi Data .....	38
4.4. Metoda Analisis Data .....	41
4.4.1. Uji Validitas .....	41
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	43
4.5. Analisis Statistik Data .....	45
4.5.1. Analisis Korelasi Koefisien Parsial .....	45
4.5.2. Analisis Korelasi Koefisien Berganda .....	46
4.5.3. Pengujian Hipotesis .....	47
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Simpulan .....	53

5.2. Saran .....	53
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	55

<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>56</b>
-------------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Indikator Variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ Dan Y .....	28
<b>Tabel 3.2.</b> Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner .....	29
<b>Tabel 3.3.</b> Koefisien Korelasi Spearman .....	32
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	38
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Variabel $X_1$ .....	41
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Variabel $X_2$ .....	42
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Variabel $X_3$ .....	43
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Variabel Y .....	43
<b>Tabel 4.8.</b> Reliabilitas Variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ Dan Y .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran .....	23
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_1$ .....	39
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_2$ .....	39
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel $X_3$ .....	40
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Y .....	41
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Hasil Koefisien Korelasi Parsial Dan Korelasi Berganda .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halam an</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	57
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_1$ .....	61
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_2$ .....	62
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden $X_3$ .....	63
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Y .....	64
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_1$ .....	65
<b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_2$ .....	68
<b>Lampiran 8.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_3$ .....	71
<b>Lampiran 9.</b> Tabulasi Skor Variabel Y .....	74
<b>Lampiran 10.</b> Tabulasi Skor Variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ Dan Y .....	77
<b>Lampiran 11.</b> Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% Dan 1% .....	80
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	81
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	82
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	83
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	84
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	85
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	86
<b>Lampiran 18.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_3$ .....	87

<b>Lampiran 19.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	88
<b>Lampiran 20.</b>	Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi Parsial .....	89
<b>Lampiran 21.</b>	Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi Berganda .....	90
<b>Lampiran 22.</b>	Surat Riset .....	91
<b>Lampiran 23.</b>	Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	92

Pragidar Eri Mahardika

NPM 21150000009

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:

Irfan Arif Husen, S.Sos, MM

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Wilayah Utan Kayu Selatan)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Rumah Makan Khas Lamongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Khas Lamongan. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik data deskriptif dan analisis jawaban responden. Metode analisis statistik dapat dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi parsial dan determinasi berganda. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan koefisien determinasi berganda dengan menggunakan program SPSS statistik versi 22.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,112. Variabel Harga ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,617. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,104. Dan penelitian secara berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien berganda sebesar 0,396.

***Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen***



Pragidar Eri Mahardika

Advisor:

NPM 21150000009

Irfan Arif Husen, S.Sos, MM

Study Program S-1 Manajement

**THE INFLUENCE PRODUCT QUALITY, PRICE  
AND SERVICE QUALITY TO CONSUMER LOYALTY  
ON TYPICAL RESTAURANT LAMONGAN  
(Case Study On Restaurant In the Region Utan Kayu South)**

**ABSTRACT**

This study aims to determine The Influence Product Quality, Price And Service Quality, Brand Image and Price to Consumer Loyalty on Typical Restaurant Lamongan. The method used in this research is survey research. The population in this research is all consumer of Restaurant Lamongan. The sample in this research is 97 respondent.

The data analysis method used is statistical analysis of descriptive data and analysis of respondents' answers. Statistical analysis methods can be selected and tailored to the objectives of the study. Data analysis used in this study is the coefficient of partial correlation and multiple determination. The sampling technique used was purposive sampling method. The data testing technique used in this study included validity, reliability and multiple determination coefficients using the SPSS version 22 program.

The results of the research partial that variable Product Quality ( $X_1$ ) there is a influence to Consumer Loyalty (Y) with a determine correlation coefficient value of 0,112. The variable Price ( $X_2$ ) there is a influence to Consumer Loyalty (Y) with a determine correlation coefficient value of 0,617. The variable Service Quality ( $X_3$ ) there is a influence to Consumer Loyalty (Y) with a determine correlation coefficient value of 0,104. And The results of the research multiple that variable Service Quality ( $X_1$ ), Brand Image ( $X_2$ ) and Price ( $X_3$ ) there is a influence to Consumer Loyalty (Y) with a determine multiple coefficient value of 0,396.

***Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Consumer Loyalty***