

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PUTRA SUMBER ABADI**

**SKRIPSI**

**NUR ATIKOH  
21160000123**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PUTRA SUMBER ABADI**

**SKRIPSI**

**NUR ATIKOH  
21160000123**



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

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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, Februari 2021

*MATERAI 6000*

**NUR ATIKOH**  
NPM 21160000123

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Megayani, SE, MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Februari 2021

Pembimbing,



Megayani, SE. MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc #A002/03/021


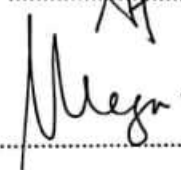
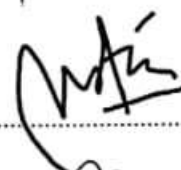

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 26 Februari 2021 dengan nilai A

#### Panitia Ujian Karya ilmiah

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Megayani, SE. MM.  
(Pembimbing)
3.  .....; Lina Noersanti, S.Si, MSi  
(Anggota Penguji)
4.  .....; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah 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 Megayani, SE. MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu 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 (STEI).
4. Ibu Dr. Ir. Diah Pranitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak PT. Putra Sumber Abadi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kedua orang tercinta, Ibu Sa'atun dan Bapak Mohammad Rama yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
9. Semua keluarga tersayang yang selalu mendoakan dan mampu membuat peneliti selalu merasa terdorong dan termotivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat sahabat yang telah memberikan masukan dan saran dalam kondisi sesulit apapun dan memberikan doa serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

11. Teman seperjuangan Aisatul Maghfiroh dan Windi Wulandari, Terima kasih selalu memberikan masukan, dukungan, semangat, doa, kasih sayang serta motivasi selama penulisan skripsi ini.
12. Teman teman Manajemen malam angkatan 2016, Terima kasih untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini. Serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas segala dukungan baik materi, semangat dan perhatiannya.

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

Jakarta, Februari 2021

**NUR ATIKOH**  
NPM 21160000123

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : NUR ATIKOH  
NPM : 21160000123  
Program Studi : S1 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 karya ilmiah saya yang berjudul :

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah 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 : Februari 2021

Yang menyatakan,

ttd

Nur Atikoh



Nur Atikoh  
NPM : 21160000123  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Megayani, SE. MM.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan pelanggan pada PT. Putra Sumber Abadi.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Putra Sumber Abadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan Software (perangkat lunak) Partial Least Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Putra Sumber Abadi.

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Loyalitas,  
Kepuasan Pelanggan*

Nur Atikoh  
NPM : 21160000123  
*Programme Study S-1 Management*

*Supervisor :*  
Megayani, SE. MM.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
AT PT. PUTRA SUMBER ABADI***

***ABSTRACT***

*The aims of this study was to determine the effect of service quality and perceived price on loyalty mediated by customer satisfaction at PT. Putra Sumber Abadi.*

*The strategy used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all customers of PT. Putra Sumber Abadi. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a sample size of 100 respondents. The data collection technique used questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study used path analysis method with Partial Least Square Software.*

*The results of this study indicated that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, while price perception had no significant effect on customer satisfaction. Service quality and price perception had a positive and significant effect on customer loyalty, and satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction was able to mediate service quality to customer loyalty, while customer satisfaction was not able to mediate price perceptions of customer loyalty at PT. Putra Sumber Abadi.*

*Keywords: Service Quality, Price Perception, Loyalty, Customer satisfaction*

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.2. Kualitas pelayanan .....	13
2.2.3. Persepsi harga.....	17
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	20
2.2.5. Loyalitas pelanggan .....	26

	<b>Halaman</b>
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	31
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	31
2.3.2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan..	32
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	32
2.3.4. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan...	33
2.3.5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	33
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	34
2.3.7. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	35
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	35
2.5. Kerangka Konseptual.....	36
 <b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	 38
3.1. Strategi Penelitian .....	38
3.2. Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1. Populasi penelitian .....	38
3.2.2. <i>Sampling</i> dan sampel penelitian .....	39
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.3.1. Data .....	40
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	42
3.5. Metoda Analisis Data.....	44
3.5.1. Metoda pengolahan data .....	44
3.5.2. Metoda penyajian data .....	45
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	45
3.5.2.1. <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	46
3.5.2.2. Analisis <i>Inner Model</i> .....	47
3.5.2.3. Pengujian Hipotesis.....	47

	<b>Halaman</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	51
4.2. Deskripsi Responden.....	53
4.3. Deskripsi Data.....	55
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan .....	55
4.3.2. Deskripsi Variabel Produk .....	56
4.3.3. Deskripsi Variabel Loyalitas pelanggan .....	56
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan .....	57
4.4. Analisis Statistik Data.....	57
4.4.1. Analisis <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	59
4.4.2.1. <i>Convergent Validity</i> .....	59
4.4.2.2. <i>Discriminant Validity</i> .....	61
4.4.2. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	63
4.4.3.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
4.4.3.2. Penilaian <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	65
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	65
4.5. Hasil Penelitian .....	70
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>74</b>
5.1. Simpulan .....	74
5.2. Saran.....	75
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	76
 DAFTAR REFERENSI .....	 77
LAMPIRAN.....	80

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1.</b> Jumlah Pelanggan PT. Putra Sumber Abadi Tahun 2018-2019.....	4
<b>Tabel 3.1.</b> Pengukuran Skala Likert .....	41
<b>Tabel 3.2.</b> Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	42
<b>Tabel 4.1.</b> <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 .....	60
<b>Tabel 4.2.</b> <i>Discriminat Validity</i> .....	61
<b>Tabel 4.3.</b> <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	62
<b>Tabel 4.4.</b> Hasil <i>R Square</i> .....	64
<b>Tabel 4.5.</b> Model <i>Fit</i> .....	65
<b>Tabel 4.6.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung .....	66
<b>Tabel 4.7.</b> <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	66
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian.....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Data Hasil Penjualan PT. Putra Sumber Abadi Tahun 2019 ...	3
<b>Gambar 1.2.</b> Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka konseptual pengaruh langsung kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan .....	37
<b>Gambar 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
<b>Gambar 4.2.</b> Data Responden Berdasarkan lamanya menjadi pelanggan.....	53
<b>Gambar 4.3.</b> Data Responden selain menjadi pelanggan PT. Putra Sumber Abadi apakah anda membeli produk di tempat lainnya	54
<b>Gambar 4.4.</b> Data Responden melakukan frekuensi melakukan pembelian dalam satu bulan di PT. Putra Sumber Abadi.....	54
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan.....	55
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Skala Likert Variabel Persepsi harga .....	56
<b>Gambar 4.7 .</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas pelanggan.....	56
<b>Gambar 4.8.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan .....	57
<b>Gambar 4.9.</b> Model Struktural .....	58
<b>Gambar 4.10.</b> <i>Outer Model – Step 1</i> .....	59
<b>Gambar 4.11.</b> Inner Model.....	64

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	80
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	86
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Data Variabel Persepsi harga ( $X_2$ ) .....	89
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas pelanggan (Y) .....	92
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan pelanggan (Z) .....	95
<b>Lampiran 6.</b> Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan.....	98
<b>Lampiran 7.</b> Deskripsi Data.....	101
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas.....	102
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validity Diskriminan .....	105
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	107
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Model Fit .....	108
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung .....	109
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung .....	111
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Koefisien.....	112
<b>Lampiran 15.</b> Hasil R <i>Square</i> .....	113
<b>Lampiran 16.</b> Surat Keterangan Riset.....	114