

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
INTERVENING VARIABLE**

(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

SKRIPSI

**TIA OCTAVIANI
21170000298**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
INTERVENING VARIABLE**

(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

SKRIPSI

**TIA OCTAVIANI
21170000298**



**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, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE

(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi sarjana manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekoomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan STEI dan diperguruan tinggi lainnya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan , duplikasi atau plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan.

Jakarta, 13 Agustus 2021



TIA OCTAVIANI
21170000298

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE

(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Karya ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Bapak **Ir. Ginanjar Syamsuar, ME** dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen Bapak Muhammad Ramaditya .BBA., M.Sc , serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta , 13 Agustus 2021

Pembimbing



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Kepala Program Studi



Muhammad Ramaditya. BBA., M.Sc




HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE

(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 Agustus 2021.

| Panitia Karya Ilmiah | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. |   : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc (Kepala Program Studi S1 Manajemen) |
| 2. |  : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME (Pembimbing) |
| 3. |  : Drs. Subekti Singgih Hadi, M,Sc (Anggota Penguji) |
| 4. |  : Lina Noersanti, S.Si., M.Si (Anggota Penguji) |

KATA PENGANTAR

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

Dengan bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, karya ilmiah ini dapat diselesaikan, sehingga segala kendala yang di hadapi dapat diatasi dengan tepat. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Manorong M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
3. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Subekti Singgih Hadi, M,Sc dan Ibu Lina Noersanti,S.Si., M.Si selaku Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
5. Kepada seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik, membimbing dan memberikan sebagian ilmunya.
6. Pihak McDonalds yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti lakukan.
7. Kepada kedua orang tua yang sangat amat saya cintai dan sayangi, Bapak Sukri dan Ibu Yanti, yang selalu memberikan saya semangat, dorongan, doa dan perhatian yang luar biasa. Serta kedua adik yang saya cintai Tania dan Alya yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk terus berjuang.

8. Sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan karya ilmiah saya Laras, Singse, Risma, Della, Lani, Eva, Putri, Novalin, Astri, Nanda yang selalu memberikan saya semangat, doa dan dukungan moril – material dengan keikhlasan yang begitu besar dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada calon suami saya yang telah membantu dalam menyelesaikan karya ilmiah saya Rinto setiawan yang selalu memberikan saya semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Segenap teman – teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) khususnya kelas reguler karyawan Manajemen dan Akuntansi Jakarta Angkatan 2017 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih sebanyak – banyaknya atas masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, 13 Agustus 2021



TIA OCTAVIANI
21170000298

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tia Octaviani
NPM : 21170000298
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 Royalti – Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE (Studi kasus pada jasa makanan online McDonalds)

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 selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 13 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Tia octaviani

Tia Octaviani
NPM : 2117000298
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
INTERVENING VARIABLE**
(Studi Kasus pada Jasa Makanan Online McDonalds)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Metoda yang digunakan peneliti adalah kuantitatif dengan strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 96 pelanggan McDonalds Plaza Sentral. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan Nonprobability sampling. Metoda pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan structural equation modeling (SEM) penelitian menguji Inner model, outer model dan hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

Tia Octaviani
NPM : 2117000298
Program Studi S1 Manajemen

ADVISOR :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(Study Program on The Food Service Online McDonalds)

ABSTRACT

This study aims to examine whether there is an effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction and customer loyalty.

The method used by the researcher is quantitative with the research strategy used is associative strategy. This study uses primary data by distributing questionnaires to 96 McDonalds Plaza Sentral customers. The sampling technique used is non-probability sampling. The data processing method in this study uses structural equation modeling (SEM). The research tests the Inner model, outer model and hypothesis using the SmartPLS 3.0 application.

The results of this study indicate that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction. Product quality has a significant effect on customer satisfaction. price has a significant effect on customer loyalty, but does not significantly affect customer satisfaction. Service quality and product quality have no significant effect on customer loyalty

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH..... | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Review Hasil-hasilPenelitianTerdahulu | 9 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 16 |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran..... | 16 |
| 2.2.2 Jasa | 16 |

| | |
|----------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2.4 Kualitas Produk..... | 21 |
| 2.2.5 Harga | 21 |
| 2.2.6 Loyalitas Pelanggan | 22 |
| 2.2.7 Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian | 26 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian | 28 |
| 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Strategi Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 32 |
| 3.2.1 Populasi Penelitian | 32 |
| 3.2.2 Sampling Penelitian..... | 33 |
| 3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel | 35 |
| 3.5 Metoda Pengolahan Data..... | 37 |
| 3.5.1 Metoda Analisis Data..... | 37 |
| 3.5.2 Metoda Analisis Statistik..... | 37 |

| | |
|----------------------------------------------------|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| 1.1 Deskripsi Profil Perusahaan..... | 40 |
| 1.2 Deskripsi Responden dan Data..... | 42 |
| 1.2.1 Karakteristik Responden..... | 42 |
| 1.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian..... | 45 |
| 1.3 Analisis Data Hasil Penelitian..... | 48 |
| 1.3.1 Analisis Outer Model..... | 48 |
| 1.3.2 Analisis Inner Model..... | 54 |
| 1.3.3 Uji Hipotesis..... | 58 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 69 |
| 5.1 Simpulan..... | 69 |
| 5.2 Saran..... | 72 |
| DAFTAR REFERENSI..... | 73 |
| LAMPIRAN..... | 75 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung McDonalds Plaza Sentral | 33 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert..... | 35 |
| Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel | 36 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden..... | 43 |
| Tabel 4.2 Usia Responden..... | 43 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir | 44 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan..... | 45 |
| Tabel 4.5 Loading Factor Pengolahan I..... | 50 |
| Tabel 4.6 Loading Factor Pengolahan II..... | 52 |
| Tabel 4.7 Cross Loading Discriminant Validity..... | 53 |
| Tabel 4.8 Composite Reability | 54 |
| Tabel 4.9 Model Fit..... | 56 |
| Tabel 4.10 R Square Coefficient | 57 |
| Table 4.11 Direct Effect terhadap Kepuasan pelanggan..... | 59 |
| Table 4.12 Direct Effect terhadap Loyalitas pelanggan..... | 60 |
| Tabel 4.13 Direct Effect kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan | 62 |
| Tabel 4.14 Indirect Effect..... | 62 |
| Table 4.15 Hasil Hipotesis | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 30 |
| Gambar 4.1 Skala Likert Kualitas Pelayanan..... | 46 |
| Gambar 4.2 Skala Likert Kualitas Produk | 46 |
| Gambar 4.3 Skala Likert Harga..... | 47 |
| Gambar 4.4 Skala Likert Kepuasan Pelanggan | 47 |
| Gambar 4.5 Skala Likert Loyalitas Pelanggan | 48 |
| Gambar 4.6 Hasil Pengolahan Data I..... | 49 |
| Gambar 4.7 Hasil Pengolahan Data II | 51 |
| Gambar 4.8 Path Coefficient | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Kuisiner Penelitian | 75 |
| Lampiran 2 Tabel Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan | 81 |
| Lampiran 3 Tabel Tabulasi Variabel Kualitas Produk..... | 84 |
| Lampiran 4 Tabel Tabulasi Variabel Harga | 87 |
| Lampiran 5 Tabel Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan | 90 |
| Lampiran 6 Tabel Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan | 93 |
| Lampiran 7 Jenis Kelamin Responden..... | 96 |
| Lampiran 8 Usia Responden | 97 |
| Lampiran 9 Pendidikan Responden | 98 |
| Lampiran 10 Pekerjaan Responden | 99 |
| Lampiran 11 Loading Factor Pengolahan Data I..... | 100 |
| Lampiran 12 Loading Factor Pengolahan Data II..... | 101 |
| Lampiran 13 Cross Loading | 102 |
| Lampiran 14 Composite Reliability | 103 |
| Lampiran 15 Model Fit..... | 104 |
| Lampiran 16 R Square..... | 105 |
| Lampiran 17 Direct Effect Kepuasan Pelanggan..... | 106 |
| Lampiran 18 Direct Effect Loyalitas Pelanggan..... | 107 |

| | Halaman |
|------------------------------------------|---------|
| Lampiran 19 Indirect Effect | 108 |
| Lampiran 20 Hasil Hipotesis | 109 |
| Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup | 110 |
| Lampiran 22 Surat Keterangan Riset | 111 |

