

**ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

**SKRIPSI**

**AHMAD FAHMI  
2114000261**



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

**2019**

**ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

**SKRIPSI**

**AHMAD FAHMI  
2114000261**



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

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

**2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYNAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) 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 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, 21 Maret 2019



Ahmad Fahmi

2114000261

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

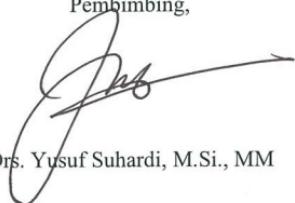
Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYNAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Ahmad Fahmi NPK : 2114000261 di bawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 21 Maret 2019

Pembimbing,



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

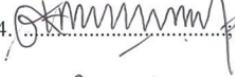
## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 21 Maret 2019 dengan nilai B.

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1. ; Drs. Sumitro, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3. ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM  
(Pembimbing)
4. ; Farmansjah Maliki, SE, MM  
(Anggota Penguji)
5. ; DR. Ir. Meita Pragiwani, MM  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, 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 dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Farmansyah Maliki, SE, MM., dan Ibu DR. Ir. Meita Pragiwani, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan kritik dan saran selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
6. Kepada Pihak Kedai Kanin yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam memperoleh data penelitian.
7. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak H. Arjo dan Ibu Hj. Tati, serta kedua kakak tercinta Irfan Raharjo dan Nurul Rahmah Raharjo yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Citra yang telah mendukung, membimbing dan meluangkan waktunya dalam membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Andika, Aldo, Adisty, Ayu, Bayu, Randi, Charent, Dhani, Dimas, Dian, Diki, Haikal, Iqbal, Ika, Tari, Muham, Nandini, Titah, Nunu, Sesa, Saunah, dan segenap teman-teman tercinta yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan berjuang bersama dalam memperoleh gelar sarjana.
10. Rindang, Sahna, Kafka, Irfen, Agung, Bagas, Aldy, Deden, Ayas, Rama, Boby, KMB, WM dan sahabat lainnya karena telah mendoakan serta mendukung peneliti dalam memperoleh gelar sarjana.
11. Anindya, Indah, Andre, Stella, Lutfi, Destra, Daru, Edo, Dyana, Bima, Kevin, Ilham, Marshel, Aria, Enrico, Mesa, Supeiyadi, Topan dan segenap teman-teman kelas C dan D Manajemen angkatan 2014 yang selalu mendukung dan berjuang bersama dalam memperoleh gelar sarjana.
12. Oji yang membantu peneliti dalam mengerjakan abstrak dan serta dukungan lainnya agar memperoleh gelar sarjana.

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

Jakarta, 21 Maret 2019

Ahmad Fahmi

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ahmad Fahmi  
NPM : 2114000261  
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 skripsi saya yang berjudul :

### ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN

berserta 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 skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 21 Maret 2019

Yang menyatakan,



Ahmad Fahmi

Ahmad Fahmi

NPM : 2114000261

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Drs. Yusuf Suhardi M.Si., MM.

## **ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEDAI KANIN**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen pada ‘Kedai Kanin’, secara langsung dan tidak langsung. Strategi yang dilakukan ini adalah strategi asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan metoda analisis jalur (path analysis). populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kedai Kanin. Menurut Ratlan Pardede dan Manurung jumlah sampel diambil dengan menggunakan 10-20 kali variable. Responden berkisar 40-80 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden konsumen Kedai Kanin. Metoda pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Adapun hasil ujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,542 atau 54,2% dan signifikan, terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,185 atau 18,5% dan tidak signifikan, terdapat pengaruh langsung harga terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,283 atau 28,3%, dan signifikan, terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,076 atau 7,6% dan tidak signifikan, terdapat pengaruh langsung kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,418 atau 41,8% dan signifikan, terdapat pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebesar 0,226556 atau 22,6556 % , terdapat pengaruh tidak langsumg kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebesar 0,07733 atau 7,733%.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas konsumen**

Ahmad Fahmi	Dosen Pembimbing :
NPM : 2114000261	Drs. Yusuf Suhardi M.Si., MM.
Program Studi S-1 Manajemen	

***The Price Analysis and Service Quality that Affect Consumers Satisfaction  
and Loyalty at Kedai Kanin***

**ABSTRACT**

*This study aims to figure out how price and service quality influence customer satisfaction and loyalty at Kedai Kanin, directly and indirectly. The strategy used is associative. The method used in this study was purposive sampling with path analysis method. the population in this study were consumers of Kanin Store. According to Ratlan Pardede and Manurung, the number of samples taken uses a ratio of 10-20 times the variable. Respondents ranged from 40 to 80 respondents. The sample taken in this study was 60 respondent of Kedai Kanin. The method of collecting data used is questionnaire*

*The results of this study indicate that there is a direct-effect of prices on consumer satisfaction of 0.542 or 54.2% and significant, a direct-effect of service quality on consumer satisfaction by 0.185 or 18.5% and not significant, a direct-effect of prices on consumer loyalty amounted to 0.283 or 28.3%, and significant, a direct-effect of service quality on consumer loyalty by 0.076 or 7.6% and not significant, a direct-effect of customer satisfaction on consumer loyalty of 0.418 or 41.8% and significant, an indirect-effect of price to consumer loyalty through consumer satisfaction of 0.226556 or 22.6556%, an indirect effect on the quality of service to consumer loyalty through customer satisfaction of 0.07733 or 7.733%*

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

## DAFTAR ISI

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
<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.....	13
2.2.1. Pemasaran .....	13
2.2.2. Harga .....	13
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	17

2.2.5. Loyalitas Konsumen.....	19
2.3. Keterkaitan Antar Variabel .....	20
2.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	20
2.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	20
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen...	21
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	22
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	23
 <b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Strategi Pemelitian .....	25
3.2. Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1. Populasi Penelitian.....	25
3.2.2. Sampel Penelitian.....	25
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	26
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	27
3.4.1. Skala Likert.....	27
3.4.2. Uji Kualitas Data.....	29
3.4.2.1. Uji Validitas .....	29
3.4.2.2. Uji Reabilitas.....	29
3.5. Metoda Analisis Data.....	30
3.5.1. Metoda Pengolahan Data .....	31
3.5.2. Metoda Penyajian Data .....	31
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	31
3.5.4. Analisis Regresi .....	32
3.5.5. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	36
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.2. Deskripsi Responden.....	36
4.3. Deskripsi Data.....	38
4.4. Metoda Analisis Data.....	40
4.4.1. Uji Validitas .....	40
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	43
4.5. Analisis Statistik Data.....	44
4.5.1. Analisis Regresi .....	47
4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	57
5.1. Kesimpulan .....	57
5.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	59
<b>LAMPIRAN.....</b>	62

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Skor Untuk Jawaban Kuisioner.....	27
Tabel 3.2	Indikator Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	28
Tabel 4.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2.	Data Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4.	Data Responden Berdasarkan Kunjungan .....	38
Tabel 4.5.	Validitas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.6.	Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.7.	Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 4.8.	Validitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	42
Tabel 4.9.	Realibilitas Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	43
Tabel 4.10.	Model Summary Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.11.	Koefisien Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.12.	Model Summary Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	46
Tabel 4.13.	Koefisien Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	46
Tabel 4.14.	Koefisien Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.15.	Koefisien Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 4.16.	Hasil Analisis Jalur Hipotesis Pengaruh Langsung .....	56
Tabel 4.17.	Hasil Analisis Jalur Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....
Gambar 3.1	Diagram Jalur Persamaan Struktural 1 dan 2.....
Gambar 4.1	Diagram Skala Likert Variabel Harga.....
Gambar 4.2	Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....
Gambar 4.3	Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen .....
Gambar 4.4	Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Konsumen .....
Gambar 4.5	Diagram Struktural 1 dan 2.....

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b>	Kuesioner Penelitian .....	62
<b>Lampiran 2.</b>	Tabulasi Skor Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	67
<b>Lampiran 3.</b>	Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	69
<b>Lampiran 4.</b>	Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y_1$ ) .....	71
<b>Lampiran 5.</b>	Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Konsumen ( $Y_2$ ) .....	73
<b>Lampiran 6.</b>	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	75
<b>Lampiran 7.</b>	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	76
<b>Lampiran 8.</b>	Hasil Uji Validitas, Reabilitas, dan SOBEL Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y_1$ ) .....	78
<b>Lampiran 9.</b>	Hasil Uji Validitas, Reabilitas, dan SOBEL Variabel Loyalitas Konsumen ( $Y_2$ ) .....	78
<b>Lampiran 10.</b>	Hasil Pengelolaan Data Persamaan Struktural 1 .....	80
<b>Lampiran 11.</b>	Hasil Pengelolaan Data Persamaan Struktural 2 .....	81
<b>Lampiran 12.</b>	Surat Riset .....	82
<b>Lampiran 13.</b>	Daftar Riwayat Hidup .....	83