

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**FERONIKA ROSTALINA SIDABUTAR  
2114000357**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJAMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**FERONIKA ROSTALINA SIDABUTAR  
2114000357**



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

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S-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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Oktober 2019



**Feronika Rostalina Sidabutar**  
NPM. 2114000357

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 10 Oktober 2019

Menyetujui  
Pembimbing



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

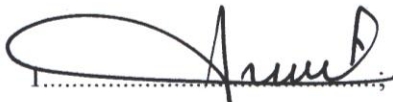
## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 27 Maret 2019 dengan nilai **B**

**Panitia Ujian Skripsi :**

1. 

Drs. Sumitro, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. 

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)

3. 

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Pembimbing)

4. 

Imelda Aprileny, SE, ME  
(Anggota Penguji)

5. 

Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM  
(Anggota penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

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

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
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. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi.
6. Karyawan-karyawan Dapoer Kite Tanjung Priuk, yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan maupun memberikan support secara materiil maupun non materiil untuk peneliti.
8. Segenap Keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang selalu memberikan doa dan semangat.
10. Semua pihak terkait yang telah membantu yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 10 Oktober 2019



**Feronika Rostalina Sidabutar**  
NPM. 2114000357



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Feronika Rostalina Sidabutar  
NPM : 2114000357  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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 : 10 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Feronika Rostalina Sidabutar

Feronika Rostalina Sidabutar  
NPK 2114000357  
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk, secara parsial dan simultan.

Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan metoda survey. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk. sampel yang digunakan peneliti dalam observasi ini berjumlah 100 responden. Metoda analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menyimpulkan, kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $KD_{1,23}$  sebesar 0,03%. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $KD_{2,13}$  sebesar 21,72%. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $KD_{3,12}$  sebesar 17,64%. Kualitas pelayanan, harga dan promosi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $KD_{1,2,3}$  sebesar 50,4%.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Loyalitas Pelanggan***

Feronika Rostalina Sidabutar  
NPK 2114000357  
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND  
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY  
(Case Study in Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk)***

***ABSTRACT***

*This study aims to influence of influence of service quality, price and Promotion on customer loyalty Dapoer Kite (Case Study in Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk), partially and simultaneously.*

*The research strategi an associative strategy. This research methods with a survey methods. The population in the study of all customer Cafe ala KQ-5 Dapoer Kite Tanjung Priuk. The sampel in this observation as 100 respondent. The analytical method used is validity and reliability test, assumption classic test, coefficient of determination analysis and hypothesis testing.*

*The results of the study concluded, service quality partially has a not positive and significant influence on customer loyalty with  $KD_{1,23}$  value of 0,03%. Price partially has a positive and significant influence on customer loyalty with  $KD_{2,13}$  value of 21,72%. Promotion partially has a positive and significant influence on customer loyalty with  $KD_{3,12}$  value of 17,64%. Service Quality, Price and Promotion simultaneously has a positive and significant influence on customer loyalty with  $KD_{1,2,3}$  value of 50,4%.*

***Keywords : Service Quality, Price, Promotion, Customer Loyalty***

# 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.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	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.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat penelitian .....	4
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Pemasaran .....	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. Harga.....	16
2.2.4. Promosi .....	18
2.2.5. Loyalitas Pelanggan .....	20

## Halaman

2.3.	Keterkaitan antar Variabel .....	23
2.3.1.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan .....	23
2.3.2.	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.....	24
2.3.3.	Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	24
2.3.4.	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	24
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	25
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1.	Strategi Penelitian .....	27
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.2.1.	Populasi penelitian .....	27
3.2.2.	Sampel penelitian.....	28
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.3.1.	Data .....	29
3.3.2.	Metoda Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Operasionalisasi Variabel .....	31
3.5.	Metoda Analisis Data.....	34
3.5.1	Pengolahan data .....	34
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.2.1.	Uji Normalitas.....	34
3.5.2.2.	Uji Multikolinieritas .....	34
3.5.2.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.5.2.4.	Uji Autokorelasi.....	35
3.5.3.	Analisis statistik data .....	36
3.5.2.1.	Analisis koefisien determinasi (KD).....	36
3.5.2.2.	Pengujian Hipotesis .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2.	Deskripsi Responden .....	40

## Halaman

4.3. Pembahasan .....	41
4.3.1. Deskripsi Data.....	41
4.3.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	42
4.3.1.2. Variabel Harga ( $X_2$ ).....	43
4.3.1.3. Variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	44
4.3.1.4. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	46
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	50
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.3.3.4 Uji Autokorelasi.....	52
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi .....	52
4.3.5. Uji Hipotesis .....	55
4.3.5.1. Uji Parsial .....	55
4.3.5.2. Uji Simultan.....	56
4.4. Temuan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.4.2. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.....	57
4.4.3. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	58
4.4.4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	58
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran .....	59
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Data Jumlah Pelanggan tahun 2018.....	28
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Likert.....	30
<b>Tabel 3.3.</b> Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	31
<b>Tabel 3.4.</b> Tabel Uji Statistik Durbin Watson.....	36
<b>Tabel 4.1.</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Tabel 4.2.</b> Data Responden Berdasarkan Usia.....	40
<b>Tabel 4.3.</b> Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	41
<b>Tabel 4.4.</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	42
<b>Tabel 4.5.</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Harga ( $X_2$ ) .....	43
<b>Tabel 4.6.</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang promosi ( $X_3$ ) .....	44
<b>Tabel 4.7.</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	45
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Validitas Harga ( $X_2$ ).....	47
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Uji Validitas Promosi ( $X_3$ ) .....	48
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	49
<b>Tabel 4.12.</b> Uji Normalitas.....	50
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	51
<b>Tabel 4.14.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser .....	51
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil Uji Autokorelasi .....	52
<b>Tabel 4.16.</b> Koefisien Korelasi $X_1$ dengan $Y$ .....	53
<b>Tabel 4.17.</b> Koefisien Korelasi $X_2$ dengan $Y$ .....	53
<b>Tabel 4.18.</b> Koefisien Korelasi $X_3$ dengan $Y$ .....	54
<b>Tabel 4.19.</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	55
<b>Tabel 4.20.</b> Hasil Pengujian Hipotesis Parsial.....	55
<b>Tabel 4.21.</b> Hasil Uji Simultan .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Empat Jenis Loyalitas .....	21
<b>Gambar 2.2.</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	42
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Harga ( $X_2$ ).....	43
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel promosi ( $X_3$ ).....	44
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	63
<b>Lampiran 2.</b> Struktur Organisasi Cafe Dapoer Kite Tanjung Priuk .....	67
<b>Lampiran 3.</b> Coding Sheet Jawaban Responden.....	68
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	70
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Skor Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	72
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Skor Variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	74
<b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	76
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	78
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	79
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Promosi ( $X_3$ ).....	80
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	81
<b>Lampiran 12.</b> Data Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	82
<b>Lampiran 13.</b> Data Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	84
<b>Lampiran 14.</b> Data Uji Reliabilitas Variabel Promosi ( $X_3$ ).....	86
<b>Lampiran 15.</b> Data Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	88
<b>Lampiran 16.</b> Output SPSS nilai koefisien korelasi sederhana ( $r_b$ ) antara skor butir item ganjil dengan skor butir item genap masing-masing variabel penelitian.....	90
<b>Lampiran 17.</b> Data Variabel Penelitian .....	91
<b>Lampiran 18.</b> Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	93
<b>Lampiran 19.</b> Output SPSS nilai Koefisien Korelasi Parsial.....	94
<b>Lampiran 20.</b> Output SPSS nilai Koefisien Korelasi Berganda .....	95
<b>Lampiran 21.</b> Surat Keterangan Riset.....	96