

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA
(STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

SKRIPSI

**JUMAYYAH
2114600114**



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

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA
(STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

SKRIPSI

OLEH:

JUMAYYAH
2114600114



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

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA
(STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi strata 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, 25 Februari 2019



Jumayyah
NPK 2114600114

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA
(STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2019

Pembimbing,



Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

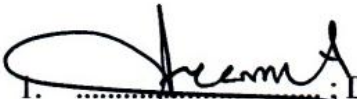




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA
(STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

Telaah diuji dalam suatu sidang yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 15 Maret 2019 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Prodi Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., MSc
(Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, MSc
(Anggota Penguji I)
5.  ; Dr. Ir. Diah Pralitasari, MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, MSc dan Ibu Dr.Ir. Diah Pranitasari, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Bapak dan Mama yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a kepada anaknya.
8. Segenap keluarga besar penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan untuk penulis.
9. Teman seperjuangan Fitri Suryani, Vera Yudhita, Risma Ayu Oktaviani, Aida Salsabilla, Ade Siti Fauziah, Fitria Damayanti, Pradita Dinda Laraswati. yang

sudah banyak membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

10. Ibu hamimah selaku pemilik rumah makan nasi bebek Madura ibu halimah yang telah mengizinkan penulis meneliti di rumah makan nasi bebek Madura ibu halimah pelumpang semper.
11. Serta semua temen-temen yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang turut membantu serta selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini, dan penulis ucapkan terimakasih.

Setelah terselesaikan proses penelitian ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan / kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 15 Maret 2019

Jumayyah
NPK2114600114

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jumayyah
NPM : 2114600114
Program Studi : 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:

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA (STUDY KASUS RM. IBU HALIMAH PELUMPANG SEMPER)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal : 15 Maret 2019

Yang menyatakan,

Jumayyah

Jumayyah
2114600114
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN NASI BEBEK MADURA (STUDY KASUS : RM. IBU
HALIMAH PELUMPANG SEMPER)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah.

Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli nasi bebek di RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Sampel penelitian sebanyak 100 responden pelanggan RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan metode prangkat lunak *SmartPLS-SEM Versi 3.2.8*.

Hasil penelitian dari uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Variabel kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah.

Dapat diketahui hasil dari uji manajerial importance yaitu variabel yang paling penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan disusul oleh harga. Dan variabel yang tidak memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan adalah kualitas produk.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.

***Jumayyah
NPK 2114600114
Study Program S-1 Management***

***Supervisor :
Drs. Krishna Kamil, MBA., CPA***

***THE FACTORS WHICH INFLUENCE TO THE CUSTOMER LOYALTY
OF NASIBEBEK MADURA (CASE STUDY: RM. IBU HALIMAH
PELUMPANG, SEMPER)***

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how much the quality influence of the service, the product quality and the price on customer loyalty of RM. Nasi Bebek Madura Ibu. Halimah.

The strategy of this research is using Associative Strategy. The method of this research is using Survey Method. The population of this research is the customers who bought NasiBebek at RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. The research sample was 100 respondents customers of RM. NasiBebek Madura IbuHalimah. In this research, the data processing is using the software method of SmartPLS-SEM version 3.2.8.

The results of the research from the T test show that the service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Product quality variables have no significant positive effect on customer loyalty RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah. Price variables has a positive and significant effect on customer loyalty RM. Nasi Bebek Madura Ibu Halimah.

It can be seen the results of managerial importance tests, namely the most important variable that influences customer loyalty is service quality followed by price. And variables that do not have a major influence on customer loyalty are product quality.

Keywords: Service quality, Product quality, Price, Customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. Manajemen pemasaran	11
2.2.3. Bauran pemasaran	12
2.2.4. Kualitas pelayanan	12
2.2.5. Kualitas produk	15
2.2.6. Harga	19

Halaman

2.2.7. Loyalitas pelanggan	23
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	26
2.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	27
2.3.3. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan	27
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	28
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	29

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian.....	30
3.2. Populasi dan Sampel penelitian.....	30
3.2.1. Populasi penelitian.....	30
3.2.2. Sampel penelitian	30
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.4. Operasional Variabel	32
3.4.1. Instrumen penelitian	33
3.5. Metoda Analisis Data.....	35
3.5.1. Pengolahan Data.....	36
3.5.2. Penyajian Data.....	36
3.5.3. Metode Analisis Statistik	36
3.5.3.1. Model Pengukuran (Outer Model)	36
3.5.3.2. Model Struktural (Inner Model)	38
3.5.3.3. Pengujian Hipotesis	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2. Deskripsi Responden	42
4.3. Deskripsi Data	44
4.4. Analisis Data Hasil Penelitian.....	47
4.4.1. Outer Model Original	47
4.4.1.1. Uji Pengukuran Variabel Laten Model Original	49

Halaman

4.4.2.Outer Model Modifikasi	49
4.4.2.1.Uji Pengukuran Variabel Laten Model Modifikasi ..	50
4.4.2.2. Discriminant Validity	51
4.4.2.3. Collinearity Statistic (VIF).....	51
4.5. Analisis Statistik Data.....	52
4.5.1. Model Struktural (Inner Model)	52
4.5.1.1. Koefisien Jalur.....	52
4.5.1.2.Uji Hipotesis.....	53
4.5.1.3. Simpulan Hasil Uji Hipotesis	55
4.5.2. Uji Kelayakan Model.....	55
4.5.2.1. f-Square.....	55
4.5.2.2. R-Square	56
4.5.2.3. Q-square.....	57
4.5.3. Implikasi Manajerial.....	57
4.6. Temuan Hasil Penelitian	58

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	61
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	62

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert	33
Tabel 3.2. Definisi Operasional Penelitian	34
Tabel 3.3. Kriteria Penilaian PLS, Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	38
Tabel 3.4. Kriteria Penilaian PLS, Evaluasi Model Struktural	39
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pembelian	44
Tabel 4.5. Construct Reliability And Validity Original	49
Tabel 4.6. Construct Reliability And Validity Modifikasi	50
Tabel 4.7. Fornell-Larcker Criterion (Diskriminan Validity)	51
Tabel 4.8. Outer VIF Values (Collinearity Statistics VIF)	52
Tabel 4.9. Koefisien Jalur	52
Tabel 4.10. Mean, SRDEV, T-Values, P-Values	53
Tabel 4.11. Simpulan Hasil Uji Hipotesis	55
Tabel 4.12. F-Square	56
Tabel 4.13. R-Square	56
Tabel 4.14. Q-square	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	45
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga	46
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan	47
Gambar 4.5. Hasil Estimasi Model Original.....	47
Gambar 4.6. Hasil Estimasi Model Modifikasi	49
Gambar 4.7. Implikasi Managerial.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk	74
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Harga.....	77
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
Lampiran 6. Hasil Estimasi Model Original.....	83
Lampiran 7. Hasil Estimasi Model Modifikasi.....	84
Lampiran 8. Fornell-Larcker Criterion (Diskriminan Validity)	85
Lampiran 9. Outer VIF Values, Collinearity Statistics (VIF)	86
Lampiran 10. Koefisien Jalur	87
Lampiran 11. Mean, STDEV, T-values, p-values	88
Lampiran 12. F-Square.....	89
Lampiran 13. R-Square	90
Lampiran 14. Q-square.....	91
Lampiran 15. ImplikasiManajerial.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	93