

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA MCDONALD'S**

**(Studi Kasus Pada Mcdonald's Harapan Indah-Bekasi)**

**SKRIPSI**

**SINORI BONITA HARAHAHAP**

**21170000305**



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

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

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA MCDONALD'S**

**(Studi Kasus Pada Mcdonald's Harapan Indah-Bekasi)**

**SKRIPSI**

**SINORI BONITA HARAHAHAP**

**21170000305**



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

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

**JAKARTA**

**2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA , DAN**

**PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada McDonald's Harapan Indah–Bekasi)**

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 skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar keserjanaan dilingkungan STEI di perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Februari 2022



**SINORI BONITA HARAHAP**

**NPM 21170000305**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA , DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada McDonald's Harapan Indah – Bekasi)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Stara-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Sinori Bonita Harahap NPM 21170000305 dibawah bimbingan Sri Handoko Sakti 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, 15 Februari 2022

Pembimbing



Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr, CPFF

Kepala Program Studi S-1 Manaiemen



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN




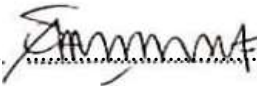
Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada McDonald's Harapan Indah – Bekasi)**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 15 Februari 2022 dengan nilai **A**.

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr, CPFF.  
(Pembimbing)
3.  : Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM.  
(Anggota Penguji)
4.  : Farmansjah Maliki, SE., MM.  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas ke hadirat 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), 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 disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Sri Handoko Sakti, SE., MMtr, CPFF selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini
2. Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Ibu Diah Pranitasari, Dr., S.P., M.M selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. McDonald's yang telah memberikan izin untuk saya meneliti restoran tersebut dan dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Ibrahim Harahap dan Ibunda Makbullah Rachmawaty yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasihatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Suami tersayang Toni Ramdani yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan material secara penuh untuk melanjutkan ke jenjang sarjana sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Terima kasih untuk Teman-teman seperbimbingan, teman-teman satu kampus terutama Yoan Septyani, Andrian Handianto, Rizki Kurnia dan teman-teman dikelas 1D Manajemen dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, 03 Desember 2021



**SINORI BONITA HARAHAP**

NPM 21170000305

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : SINORI BONITA HARAHAP  
NPM : 21170000305  
Program Studi : S-1 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 :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

#### **(Studi Kasus Pada McDonald's Harapan Indah – Bekasi)**

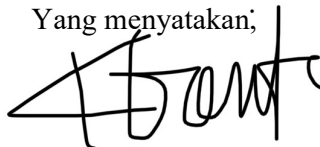
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2022

Yang menyatakan;



Sinori Bonita Harahap



Sinori Bonita Harahap  
NPM: 21170000305  
CPFF  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing  
Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr,

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada McDonald's Harapan Indah – Bekasi)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada McDonald's Harapan Indah Bekasi. Kualitas pelayanan, harga dan promosi sebagai variable independent, sedangkan loyalitas pelanggan sebagai variable dependen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, dengan pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan menggunakan analisis koefisien determinasi dengan *software* SPSS 22.0. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan McDonald's. Sampel diambil dengan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 107 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan *google form* yang diukur dengan skala likert.

Hasil dari penelitian yang didapat adalah variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variable harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan variable promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi secara Bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.

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

Sinori Bonita Harahap NPM : 21170000305 CPF Bachelor of Management Study Program	Supervisor : Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr,
<b>INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON          CUSTOMER LOYALTY</b>  <b>(Case Study on McDonald’s Harapan Indah – Bekasi)</b>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p>This study aims to determine the effect of service quality, price and promotion on customer loyalty at McDonald’s Harapan Indah Bekasi. Service quality, price and promotion as independent variables, while customer loyalty as the dependent variables.</p> <p>This research uses associative research type, with a quantitative approach which is analyzed using coefficient of determination analysis with SPSS 22.0 software. The population of this study are McDonald’s customers. The samples were taken by purposive sampling method with a sample of 107 people. The data used in this study are primary and secondary data. Data collection techniques using Google form as measured by a Likert scale.</p> <p>The results of the research obtained are the service quality variable has a significant effect on customer loyalty, price variable has a significant effect on customer loyalty, promotion variable has a significant effect on customer loyalty. Simultaneously there is a significant influence between Service Quality, Price, and Promotion on Customer Loyalty.</p>	
<p><i>Keyword : Service Quality, Price, Promotion, Customer Loyalty, Restaurant</i></p>	

# 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. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Harga .....	9
2.1.4. Pengertian Promosi .....	14
2.1.5. Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian .....	26

2.4.	Hubungan Antar Variabel penelitian .....	27
2.4.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.4.2.	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
2.4.3.	Hubungan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5.	Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1.	Strategi Penelitian.....	29
3.2.	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1.	Populasi penelitian.....	29
3.2.2.	Sampel penelitian .....	30
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	30
3.4.	Operasionalisasi Variabel .....	31
3.5.	Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1.	Pengolahan Data.....	36
3.5.2.	Metode Penyajian Data.....	37
3.5.3.	Alat Analisis Statistik Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	40
4.2.	Analisis Data Deskriptif.....	41
4.3.	Analisis Statistik Data.....	43
4.3.1.	Uji Validitas .....	43
4.3.2.	Uji Realibilitas.....	47
4.3.3.	Analisis Koefisien Determinasi Simultan.....	49
4.4.	Hipotesis.....	51
4.4.1.	Uji T.....	52
4.4.2.	Uji F.....	54

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1. Simpulan .....	54
5.2. Saran .....	55
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	56
5.4. Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	56
DAFTAR REFERENSI .....	56
LAMPIRAN .....	60

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1</b> Skor Jawaban Kuesioner.....	31
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Variabel.....	33
<b>Tabel 4.1</b> Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	42
<b>Tabel 4.2</b> Validitas Instrumen Perbutir Untuk Kualitas Pelayanan .....	43
<b>Tabel 4.3</b> Validitas Instrumen Perbutir Untuk Harga .....	44
<b>Tabel 4.4</b> Validitas Instrumen Perbutir Untuk Promosi.....	45
<b>Tabel 4.5</b> Validitas Instrumen Perbutir Untuk Loyalitas Pelanggan .....	45
<b>Tabel 4.6</b> Simpulan .....	46
<b>Tabel 4.7</b> Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
<b>Tabel 4.8</b> Realibilitas Variabel Harga.....	48
<b>Tabel 4.9</b> Realibilitas Variabel Promosi .....	48
<b>Tabel 4.10</b> Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	48
<b>Tabel 4.11</b> Rangkuman .....	48
<b>Tabel 4.12</b> Uji Koefisien Determinasi Simultan $R^2$ .....	49
<b>Tabel 4.13</b> Uji Koefisien Determinasi $X_1$ ke Y .....	49
<b>Tabel 4.14</b> Uji Koefisien Determinasi $X_2$ ke Y .....	50
<b>Tabel 4.15</b> Uji Koefisien Determinasi $X_3$ ke Y .....	50
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Variabel $X_1$ terhadap Y.....	51
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Variabel $X_2$ terhadap Y.....	51
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Variabel $X_3$ terhadap Y.....	52
<b>Tabel 4.19</b> ANOVA .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
<b>Gambar 4.1.</b> Sejarah Singkat Perusahaan.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Kuesioner Penelitian .....	60
<b>Lampiran 2</b>	Data Skor Per Variabel .....	65
<b>Lampiran 3</b>	Data Sampel .....	75
<b>Lampiran 4</b>	Output SPSS .....	90
<b>Lampiran 5</b>	Surat Riset .....	86