

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Agen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen**



Oleh :

SEPTIAN SATRIO KREIS

NPM : 14420072

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2020**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SEPTIAN SATRIO KREIS

NPM : 14420072

Alamat : Jl. Tembaan 1/21 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Agen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya)

adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



SEPTIAN SATRIO KREIS

NPM : 14420072

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

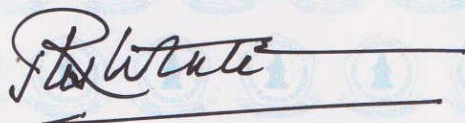
(Studi Pada Agen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya)

Diajukan oleh:

**SEPTIAN SATRIO KREIS
NPM : 14420072**

TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Dra. RUSWIATI SURYASAPUTRA, SE., M.S. Tanggal 31 AGUSTUS 2020

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal 31 AGUSTUS 2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Agen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SEPTIAN SATRIO KREIS
NPM : 14420072**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Dra. RUSWIATI SURYASAPUTRA, SE., M.S.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si



Dr. INDAHWATI, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu pesyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal 31 AGUSTUS 2020



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Agen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya ” ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini suatu perjuangan yang membutuhkan pengorbanan, kerja keras, dan kesabaran yang tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya dan tak terhingga khususnya orang tua tercinta Bapak Joseph Sugito Kreis (Alm) dan Ibu Ninik Iriani yang senantiasa mencurahkan ketulusan doa, dukungan materiil dan mendidik penulis selama ini.

Terima kasih sebagai penghormatan penulis disampaikan kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr.Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Prof. Dr. dra. Ruswiati Suryasaputra, SE., M.S., selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustin, S.E., MM. Selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi selama ini kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan seperjuangan yang lebih dulu menyelesaikan perkuliahan di Progam Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, kalian inspirasi dan semangatku.
8. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan kedepan yang lebih baik.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Jasa	10
2.1.2.1 Pengetian Jasa	10
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa	12
2.1.2.4 Bauran Pemasaran	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	15

2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2.1.3.2	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan ..	17
2.1.3.4	Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.3.5	Keuntungan Pelanggan yang Loyal	21
2.1.3.6	Indikator Dalam Pengukuran Loyalitas Konsumen ..	22
2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.2	Manfaat Kepuasan Konsumen	23
2.1.4.3	Teori Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.4	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	27
2.1.4.5	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.1.4.6	Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.1.5	Kualitas Pelayanan	30
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.1.5.2	Manfaat Kualitas Pelayanan	31
2.1.5.3	Kriteria Kualitas Pelayanan	33
2.1.5.4	Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.1.5.5	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	35
2.1.5.6	Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	38
2.1.6	Harga	40
2.1.6.1	Pengertian Harga	40
2.1.6.2	Metode Penetapan Harga	40
2.1.6.3	Tujuan Penetapan Harga	42
2.1.6.4	Strategi Kebijakan Harga	45
2.1.6.5	Indikator Harga	45
2.1.7	Hubungan Antar Variabel	46
2.1.7.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	46
2.1.7.2	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	47

2.7.1.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	48
2.7.1.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.1.7.5	Hubungan Kupuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.2.	Penelitian Terdahulu	50
2.2.1	Kerangka Konseptual	52
2.3	Hipotesis dan Kerangka Penelitian	53
2.3.1	Hipotesis	53
2.3.2	Kerangka Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1.	Pendekatan Penelitian	55
3.2.	Populasi dan Sampel	55
3.2.1	Populasi	55
3.2.2	Sampel	56
3.3.	Identifikasi Variabel	57
3.4	Definisi Operasional Variabel	57
3.5.	Sumber Data	59
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data	60
3.7	Teknik Analisis Data	60
3.7.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	60
3.8.	Pengujian Hipotes	61
3.8.1	Uji parsial (uji t) untuk Hipotesis 1, Hipotesis 2, Hipotesis 3, Hipotesis 4 dan Hipotesis 5	61
3.8.2	Teknik Analisis Jalur (Path Analysis) untuk Hipotesis 6 Dan Hipotesis 7	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Gambaran Umum PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	64

4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	64
4.2.2	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	67
4.3	Hasil Analisis Data	70
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	70
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	73
4.3.3	Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	73
4.3.4	Analisis Jalur (Path Analysis)	74
4.5	Pembahasan	79
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	79
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	81
4.5.4	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	82
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	83
4.5.6	Kepuasan Konsumen Bukan Variabel Intervening Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	83
4.5.7	Kepuasan Konsumen Bukan Variabel Intervening Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.	83
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.		84
5.1	Simpulan.....	84
5.2.	Saran	85
5.3.	Keterbatasan Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden.....	65
Tabel 4.3	Karakteristik Status Perkawinan Responden.....	66
Tabel 4.4	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	66
Tabel 4.5	Kategori Mean Masing-masing Variabel	67
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X2)	69
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Z)	69
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	70
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..	71
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga (X2).....	71
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Z) .	72
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ..	72
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas	73
Tabel 4.15	Model Summary Variabel X1 dan X2 terhadap Z	74
Tabel 4.16	Coefficients Variabel X1 dan X2 terhadap Z.....	75
Tabel 4.17	Model Summary Variabel X1, X2, Z terhadap Y	76
Tabel 4.18	Coefficients Variabel X1, X2, Z terhadap Y.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	54
Gambar 3.1 Kurva Uji t.....	62
Gambar 4.1 Hasil Jalur Struktur 1.....	76
Gambar 4.2 Hasil Jalur Struktur 2.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Input Data SPSS

Lampiran 3 Output Data SPSS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Cabang Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 82 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan program aplikasi SPSS 16.0. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen bukan variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen bukan variabel intervening antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose This study aims to determine the effect of service quality and price on customer loyalty through customer satisfaction PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia Surabaya Branch. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 82 respondents. The method of analysis used is path analysis with the application program SPSS 16.0. The results of the study concluded that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Price has a significant effect on customer satisfaction. Service quality has a significant effect on customer loyalty. Price has a significant effect on customer loyalty. Consumer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Consumer satisfaction is not an intervening variable between service quality and customer loyalty and consumer satisfaction is not an intervening variable between price and customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction and Customer Loyalty