

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MIE JUDES SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

EKA MERRISA PUTRI
NPM : 18420032

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

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Merrisa Putri
NPM : 18420032
Alamat : Banyu Urip Kidul 1-A/10 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Judes 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, 28 Januari 2022
Yang membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah stamp. The stamp is partially obscured by the signature. The stamp features the number '10000' and the text 'SEPULUH RUPIAH' and 'METERAI PENPAJ'.

(Eka Merrisa Putri)
NPM: 18420032

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MIE JUDES SURABAYA**

Diajukan oleh:

EKA MERRISA PUTRI
NPM:18420032

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



BAMBANG SETYADARMA.SE..M.Ak.

Tanggal, 26-1-2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH.SE..M.Si

Tanggal, 31-1-2022

SKRIPSI

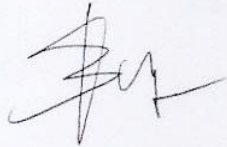
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MIE JUDES SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EKA MERRISA PUTRI
NPM:18420032

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Sekretaris Tim Penguji/ Pembimbing



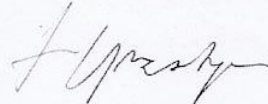
Bambang Setvadarma, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Anggota Tim Penguji



Hendra Prasetya, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, ...31...1..... 2022



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat serta dukungan dan doa dari orang tua, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Judes Surabaya"**.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis secara khusus menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Bambang Setyadarma, SE.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pemikiran, untuk memberikan bimbingan, perhatian, kritik dan saran yang sangat berharga dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Dana Aditya, SE., MBA selaku Dosen Wali yang telah memotivasi guna untuk menyelesaikan Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan Sekertariat Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberi dukungan, doa, kepercayaan, dan semangat pantang menyerah dan terus maju.
9. Teman, sahabat, serta semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih yang telah memberikan dukungan, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu diharapkan segala kritikan dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 27 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN 1	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4 Sistematika Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.2.3 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kualitas Pelayanan Jasa	8
2.1.2.4 Kualitas Pelayanan Yang Baik	8
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Harga	12

2.1.3.1	Pengertian Harga	12
2.1.3.2	Tujuan Penetapan Harga	13
2.1.3.3	Metode Penetapan Harga	14
2.1.3.4	Indikator Harga	15
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.2	Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4.3	Metode Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5.2	Tahapan Loyalitas	22
2.1.5.2	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.6	Hubungan Antar Variabel	23
2.1.6.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	23
2.1.6.2	Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.6.3	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	24
2.2	Penelitian Sebelumnya	24
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	25
2.3.1	Hipotesis	25
2.3.2	Model Analisis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Pendekatan Penelitian	27
3.2	Populasi Dan Sampel.....	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel	27
3.3	Identifikasi Variabel.....	29
3.4	Definisi Operasional.....	29
3.5	Jenis dan Sumber Data	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	32

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.3 Analisis <i>Adjusted R Square</i>	34
3.7.4 Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Profil Mie Judes Surabaya	36
4.1.2 Hasil Penelitian	37
4.1.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas	46
4.1.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	48
4.2 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	49
4.2.1 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	49
4.2.2 Koefisien Determinasi R^2 Dan <i>Adjusted R Square</i>	51
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	52
4.2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
4.2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	54
4.2.3.3 PengaruhKepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
4.3 Pembahasan	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
5.3 Keterbatasan Ruang Lingkup Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Karakteristik Usia	39
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.5	Interval Kelas	41
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	42
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_2)	44
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (X_3)	45
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas.....	48
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas	49
Tabel 4.12	Analisis Regresi Berganda	50
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi R dan Adjusted R Square	52
Tabel 4.14	Uji t-Test	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Gambar kurva distribusi uji t	36
Gambar 4.1 Uji Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	54
Gambar 4.2 Uji Parsial Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
Gambar 4.3 Uji Parsial Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Output Data SPSS
- Lampiran 4 Pedoman Tabel t

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan parsial secara bermakna terhadap loyalitas pelanggan Mie Judes Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan Mie Judes Surabaya. *Purposive Sampling* yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian teknik yang diambil dalam teknik *non probability* yakni teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan “kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Judes Surabaya” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACTION

The purpose of this study was to test the effect of service quality, price and partial customer satisfaction significantly on customer loyalty Mie Judes Surabaya. The independent variables in this study are service quality, price and customer satisfaction, while the dependent variable is customer loyalty Mie Judes Surabaya. Purposive Sampling which means the technique of determining the sample with certain considerations. In this research, the technique taken is a non-probability technique, namely the purposive sampling technique. The sample used was 96 people. Prior to testing the hypothesis, reliability and validity were tested. The result is that all variables are valid and reliable. The results of the t-test showed a significance of under 0.05. Thus the hypothesis which states "service quality, price and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty Mie Judes Surabaya" can be supported.

Keywords: *service quality, price, customer satisfaction and customer loyalty.*