

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BURGER
KING JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : AFRI LIANY EKA SAPUTRI

NIM : 43113010235

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afri Liany Eka Saputri

Nim : 43113010235

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila dilakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Januari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Afri Liany Eka Saputri

43113010235

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Afri Liany Eka Saputri
Nim : 431130101235
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga
Terhadap Loyalitas Pelanggan Burger King Jakarta Barat
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Tafiprios, Dr.,SE., MM

Tanggal : 22/3/2017



Ketua penguji



Cecep Winata, Dr., M.Si

Tanggal : 22/3/2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA

Tanggal : 23/3/2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dudi Permana, MM.,Ph.D

Tanggal : 27/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Burger King Jakarta Barat**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr, Tafiprios, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengeahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Mama Sunarti dan Papah Sumino dan Adik saya Rahma Dwi wulandari yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta memberikan semangat dan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,C, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Dudi Permana, MM.,Ph.D, selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Handoko sebagai orang yang selalu mensupport saya. Terima kasih atas dukungan semangat, kesediannya, dan suka dukanya dalam membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat terdekat selama di kampus : Marriya Ullfa, Ledy Yuli Arinda, Nova Dwiyana, Denny Irfan Arsyad, teman 8 semester terimakasih selalu memberi semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan TA ini.
8. Temen SMA 101 (2013) Farida Utami, Tiara Yasmin, Novi Yani, Iyung, Arab, Japra, terimakasih kalian sangat menginspirasi untuk tugas akhir ini.
9. “LA BAMBAMBA” : Dyandra Prita, Delasara Irwinda , Cecilia Gunawan, Dhona Rahma. Terimakasih kakak-kakak ku telah memberikan semangat dan dukungan yang sudah kalian berikan kepada si penulis.

10. Para cucu mbah Wiryotiyoso : Ahwan Mustaqim, Widya Lestari, Yudi Prasetyo, dan Andy Setiawan. Terimakasih telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Temen seperbimbingan Nur Rochmatun Palupi, Desi Umama, Vianti, Zulia. Terimakasih yang senantiasa bersemangat maupun berlomba-lomba dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman S1 manajemen angkatan 2013. Terima kasih atas pengalaman, tawa canda, kerjasama, dan suka duka nya selama 8 semester ini. Semoga kita semua lulus dengan hasil yang membanggakan.
13. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Januari 2017

Afri Liany Eka Saputri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8
2. Pengertian Produk	10
3. Pengertian Pelayanan	13
4. Pengertian Harga	19
5. Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
B. Rerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	33
1. Definisi Variabel	33
2. Operasionalisasi Variabel	34
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37

1. Populasi Penelitian	37
2. Sampel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis	39
1. Analisis Partial Least Square	39
2. Langkah – langkah Pengujian Analisis PLS	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Hasil Uji Deskriptif	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
C. Deskripsi Jawaban Responden	47
1. Variabel Kemudahan Kualitas Produk	47
2. Variabel Pengalaman Pelayanan	48
3. Variabel Kepercayaan Harga	49
4. Variabel Loyalitas Pelanggan	49
D. Metode Analisis Data: SEM – Partial Least Square (PLS)	50
1. Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	51
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	60
E. Pembahasan	64
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas pelanggan	64
2. . Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan	64
3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas pelanggan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Hasil Algorithm	53
Gambar 4.2 Hasil Algorithm (Modifikasi)	55
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Discriminant Validity	58
Gambar 4.4 Hasil Bootstrapping (Modifikasi)	63



DAFTAR TABEL

Daftar tabel 1.1 Data penjualan dan Jumlah Pengunjung	4
Daftar tabel 1.2 Pra Survei	5
Daftar tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Daftar tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	34
Daftar tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	36
Daftar tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Daftar tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Daftar tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Daftar tabel 4.4 Deskriptif Jawaban Responden Kualitas Produk.....	47
Daftar Tabel 4.5 Deskriptif Jawaban Responden Pelayanan	48
Daftar tabel 4.6 Deskriptif Jawaban Responden Harga	49
Daftar tabel 4.7 deskriptif Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan	49
Daftar tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	51
Daftar tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	54
Daftar tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings</i>	56
Daftar tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>composite reliability</i>	59
Daftar tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Daftar tabel 4.14 Nilai R ² variabel endogen	60
Daftar 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	70

