

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA,
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT GRAND TWINS ENGINEERING**

SKRIPSI



Nama : Cheltshintia Karunia T S

NIM : 43117320027

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA,
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT GRAND TWINS ENGINEERING**

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



Nama : Cheltshintia Karunia T S

NIM : 43117320027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Cheltshintia Karunia Tangkas Siswanti
NIM : 43117320027
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT GRAND TWINS ENGINEERING
Tanggal Sidang : 22 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Andriansyah Bachtillah Putra, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221051



Please Scan QRCode to
Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cheltshintia Karunia Tangkas Siswanti

NIM : 43117320027

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Februari 2022



Cheltshintia Karunia T S

43117320027

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Harga, Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, MM selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Bekasi.
5. Bapak Andriansyah Bachtillah Putra, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dengan memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

7. Kepada Ayahanda dan Ibunda, penulis khusus mempersembahkan ucapan terima kasih yang tak terhingga, karena telah memberikan kasih sayang, nasehat, semangat dan dukungan baik moril, materil, serta do'a - do'anya yang selalu menyertai setiap langkah hidup penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Kakakku Yuanita Wijayanti yang selalu memberikan motivasi dan do'anya.
9. Seluruh angkatan 32 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana, terima kasih atas persaudaraannya selama ini, semoga akan tetap terjalin hingga seterusnya.
10. Keluarga besar PT. Grand Twins Engineering, dimana penulis bekerja, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis.
11. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dan menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa Universitas Mercu Buana dan menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

Jakarta, 01 Agustus 2021

Cheltshintia Karunia T S

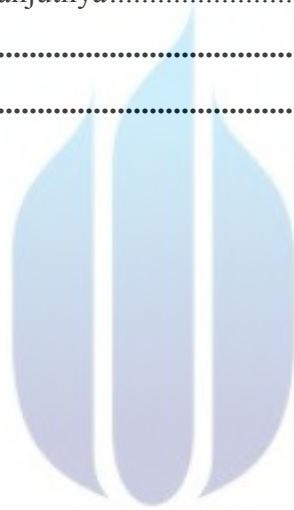
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Loyalitas Pelanggan	9
a. Pengertian Loyalitas	9
b. Pengertian Pelanggan.....	10
c. Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	13
e. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2. Kualitas Produk	15
a. Pengertian Kualitas Produk	15
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	16
c. Pentingnya Kualitas Produk	18

3. Pelayanan.....	19
a. Pengertian Pelayanan.....	19
b. Konsep Pelayanan.....	21
c. Unsur Pelayanan	22
d. Dimensi dan Indikator Pelayanan.....	23
4. Harga	25
a. Definisi Harga.....	25
b. Dimensi dan Indikator Harga.....	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Konseptual	31
D. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian	34
2. Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	35
1. Definisi Variabel	35
2. Operasional Variabel	36
D. Pengukuran Variabel	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian.....	40
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisa Data	42
1. Statistik Deskriptif	42
2. Uji Instrumen	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Asumsi Klasik	43

a. Uji Normalitas	44
b. Uji Multikolinearitas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas	45
d. Uji Linearitas	45
4. Uji Hipotesis.....	46
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
b. Uji F (Uji Simultan).....	47
5. Uji Analisis Linier Berganda	47
6. Uji T (Uji Parsial).....	48
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Analisis Deskriptif	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Karakteristik Responden	50
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
D. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Hasil Uji Validitas	55
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	56
b. Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	56
c. Uji Validitas Variabel Harga	57
d. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas.....	59
2. Hasil Uji Multikolinearitas	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
4. Hasil Uji Linearitas	62
F. Hasil Uji Hipotesis	63
1. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	63
a. Uji Uji Koefisien Determinasi	63
2. Hasil Uji F	64

G. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
H. Hasil Uji T.....	67
I. Pembahasan.....	69
BAB V	72
SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan	72
B. Saran.....	73
1. Bagi Perusahaan	73
2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1	Data Penjualan PT Grand Twins Engineering	4
1.2	Data Pra Survei Variabel	4
1.3	Data Survei Kepuasan Pelanggan	5
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Operasional Variabel Kualitas Produk	36
3.2	Operasional Variabel Pelayanan	37
3.3	Operasional Variabel Harga	38
3.4	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	39
3.5	Instrumen Skala Likert	40
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	50
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk	52
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Pelayanan	53
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga	54
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	54
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	56
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	57
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	57
4.11	Hasil Uji Validitas Dimensi Loyalitas Pelanggan	58
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.13	Hasil Uji Normalitas	60
4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	61
4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.16	Hasil Uji Linearitas	63
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
4.18	Hasil Uji F	65
4.19	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.20	Hasil Uji T	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Rerangka Konseptual	31
-------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	81
Lampiran 3	Hasil Uji Deskriptif	83
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	89
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas	90
Lampiran 7	Hasil Uji Multikolinearitas	90
Lampiran 8	Hasil Uji Geteroskedastisitas	91
Lampiran 9	Hasil Uji Linearitas	91
Lampiran 10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Lampiran 11	Hasil Uji F	92
Lampiran 12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	92
Lampiran 13	Hasil Uji T	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA