

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO KARYA BANGUNAN**
(Studi Pada Konsumen Toko Karya Bangunan di Joglo)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Muhamad Sidiq Arif
NIM : 43118110363

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO KARYA BANGUNAN**
(Studi Pada Konsumen Toko Karya Bangunan di Joglo)

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Muhamad Sidiq Arif

NIM : 43118110363

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Sidiq Arif

NIM : 43118110363

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa proposal 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 proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 September 2022



UNIVERSI
MERCU BUANA
Muhamad Sidiq Arif
43118110363

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Sidiq Arif
NIM : 43118110363
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO KARYA
BANGUNAN
(Studi Pada Konsumen Toko Karya Bangunan di Joglo)
Tanggal Sidang : 29 Maret 2023

Disahkan oleh :



Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04232269



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Toko Karya Bangunan di Joglo)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
- 4) Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
- 5) Mama dan Papa, yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan do'a yang tiada hentinya selalu

dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

- 6) Untuk Teman-teman Mercu Buana Jurusan Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018 terima kasih banyak untuk semangat dan dukungannya.
- 7) Seluruh pelanggan Toko Karya Bangunan, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Maret 2023

Muhamad Sidiq Arif

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	11
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
b. Bauran Pemasaran	12
2. Perilaku Konsumen	16
a. Pengertian Perilaku Konsumen	16
b. Karakteristik Perilaku Konsumen	16
3. Loyalitas Pelanggan	20
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
b. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	21
4. Kualitas Pelayanan	22

a. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	23
5. Harga	24
a. Pengertian Harga	24
b. Tujuan Penetapan Harga	25
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	27
d. Dimensi dan Indikator Harga	28
6. Kepuasan	29
a. Pengertian Kepuasan	29
b. Manfaat Kepuasan.....	30
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan	32
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Pengembangan Hipotesis.....	41
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	41
2. Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
3. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	44
D. Rerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
1. Waktu Penelitian	46
2. Tempat Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	47
1. Definisi Naratif.....	47
2. Operasionalisasi Variabel	49
D. Skala Pengukuran Variabel	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi Penelitian	52
2. Sampel Penelitian.....	52
F. Metode Pengumpulan Data	53

1. Kuesioner	53
2. Studi Pustaka.....	53
G. Metode Analisis Data	53
1. Analisis Deskriptif	54
2. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	55
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	57
H. Pengujian Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	60
B. Analisis Deskriptif	61
1. Karakteristik Responden.....	61
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	63
C. Hasil Uji Kualitas Data	68
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	68
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)... 74	
D. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan 77	
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
A. Simpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan Toko Karya Bangunan Tahun 2017-2020.....	3
1.2	Daftar Harga Produk Toko Karya Bangunan	5
1.3	Hasil Pra Survey pada Pelanggan Toko Karya Bangunan	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	33
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	49
3.2	Instrumen Skala Likert	52
3.3	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	55
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4.4	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	64
	Kualitas Pelayanan	
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	65
	Harga	
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	66
	Kepuasan	
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	67
	Loyalitas Pelanggan	
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	68
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	70
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	72
4.11	Hasil Pengujian AVE	73
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	73
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	74
4.14	Nilai R^2 Variabel Endogen	75
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Rerangka Pemikiran	46
4.1.	Hasil Algoritma PLS	69
4.2.	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	71
4.3.	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	90
2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	94
3	Hasil Olah Data PLS	114

