

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Konsumen *California Fried Chicken (CFC)* Di
Mall CBD Ciledug Tangerang)**

SKRIPSI



Nama : Novia Ika Febriani

Nim : 43113010317

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Konsumen *California Fried Chicken (CFC)* Di
Mall CBD Ciledug Tangerang)**

SKRIPSI

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



Nama : Novia Ika Febriani

Nim : 43113010317

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Ika Febriani
Nim : 43113010317
Program Studi : Manajemen – S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen *California Fried Chicken (CFC)* di Mall CBD Ciledug Tangerang

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Jakarta , 08 Agustus 2017



Novia Ika Febriani

43113010317

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novia Ika Febriani
NIM : 43113010317
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen *California Fried Chicken* (CFC) di Mall CBD Ciledug Tangerang
Tanggal Lulus Ujian: 8 Agustus 2017

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Dudi Permana, Ph.D

Hasan Nuryadi, M.E.c

Tanggal : 1/8/2017

Tanggal : 10 Agustus 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 18/8-2017

Tanggal: 10/8-2017

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 PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Konsumen *California Fried Chicken (CFC)* di Mall CBD Ciledug Tangerang”. 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 berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana Ph.D . Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah ata kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Hernovinsah, Ak, M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soeltoen Ibrahim, S.Psi, MM, selaku Sekertaris I Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ryani, SE, MM, selaku Sekertaris II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Orang tua tercinta Bapak Wahyudi dan Ibu Nani yang tidak pernah lelah dalam memberikan motivasi dan mencurahkan kasih sayang dalam bentuk doa perhatian moril maupun materi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh studi hingga akhir.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 yang tidak saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kenangan indah selama dikampus.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, dukungan serta doanya .

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan tangan dan hati yang terbuka penulis bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus, 2017

Novia Ika Febriani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kontribusi Penelitian	12
BAB 11 LANDASAN TEORI, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	13
1. Loyalitas Pelanggan	13
2. Kualitas Pelayanan	21

3. Kualitas Produk.....	25
4. Harga	27
5. Hubungan Antar Variabel	34
6. Penelitian Terdahulu	36
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	39
C. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
1. Waktu Penelitian.....	41
2. Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian	41
C. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	42
1. Variabel Penelitian.....	42
2. Variabel Operasional.....	43
D. Skala Pengukuran Variabel.....	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Jenis Data Penelitian	48
1. Data Primer.....	48
H. Metode Analisis Data	49

1. IBM SPSS <i>Statistic 21</i> Data	49
a. Uji Statistik Deskriptif	49
b. Analisis Partial Least Square	49
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	49
a. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model... ..	50
b. Model Sktruktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Karakteristik Profil Responden	54
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung ...	56
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	57
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58
C. Deskripsi Jawaban Responden	59
1. Variabel Kualitas Layanan	59
2. Variabel Kualitas Produk	60
3. Variabel Harga	61
4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
D. Metode Analisis Data : <i>SEM – Partial Least Square</i>	62
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	63
a. <i>Convergent Validity</i>	63

b. <i>Discriminant Validity</i>	68
c. <i>Composite Reliability dan Cornbachs Alpha</i>	69
2. Pengujian Model Struktural/Uji hipotesis (Inner Model)	71
a. Nilai <i>R-Square</i>	71
b. <i>Goodness-fit</i> Model	71
c. Hasil Pengujian Hipotesis.....	71
E. Pembahasan.....	74
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
1. Bagi Perusahaan	77
2. Bagi Pembaca	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

No.Keterangan	Halaman
1.1 Outlet Makanan Cepat Saji Dengan Omzet Tertinggi	2
1.2 Top Brand Award	5
1.3 Data Pertumbuhan Penjualan	6
1.4 Data Pra Survei	7
2.1 Penelitian Terdahulu	37
3.1 Operasional Variabel.....	44
3.2 Instrumen Skala Likert.....	47
4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	55
4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung	56
4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58
4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	59
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	60
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	61
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	62
4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	65
4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	67
4.12 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings).....	68
4.13 Hasil Pengujian <i>Average Variance Baced Extracted</i> (AVE).....	69

4.14 Hasil Pengujian <i>Composite reliability</i>	70
4.15 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	70
4.16 Nilai R ² Variabel Endogen.....	71
4.17 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	72



DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.3 Gambar Rerangka Pemikiran	40
4.1 Hasil Algorithm PLS.....	64
4.2 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi)	66
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	72



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden	90
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Jawaban Kesioner Responden	92
Lampiran 4 Hasil Konstruk Diagram Jalur (<i>Full Model</i>)	94
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Convergent Validity (Full Model)</i>	95
Lampiran 6 Hasil Konstruk Diagram Jalur Modifikasi (<i>Full Model</i>).....	96
Lampiran 7 Hasil <i>Convergent Validity</i> Modifikasi (<i>Full Model</i>)	96
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	97
Lampiran 9 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	97
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	98
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Cornbanch Alpha</i>	98
Lampiran 12 Hasil Uji <i>R Square</i>	98
Lampiran 13 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	98
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis	99