

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI AJBS HOME CENTRE SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen
pada Program Sarjana Ekonomi
Universitas Wahid Hasyim

Disusun Oleh;

Agung Hadi Wijaya

NIM 141010005

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WAHID HASYIM
SEMARANG
2019**

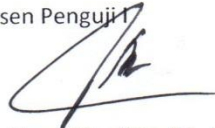
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Agung Hadi Wijaya
Nomor Induk Mahasiaswa : 141010005
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Penelitian Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Di AJBS Home Center
Semarang

Telah diuji dihadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 Februari 2019.

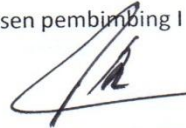
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Dosen Penguji I



Drs. Umar Chadhiq, SE., MM
NIP. 195904161986031004

1. Dosen pembimbing I



Drs. Umar Chadhiq, SE., MM
NIP. 195904161986031004

2. Dosen Penguji II



Yulekhah Ariyanti, SE., MM
NPP. 03.05.1.0132

2. Dosen pembimbing II



DR. Ir. Cuk Jaka Purwanggono, MM
NPP : 03.17.1.0432

Semarang, 16 Februari 2019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Khanifah, SE., M Si., Akt
NPP. 03.05.1.0130

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Agung Hadi Wijaya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas pelanggan di AJBS Home Center Semarang, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apa bila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas baik di sengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Wahid Hasyim batal saya trima.

Semarang, 3 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



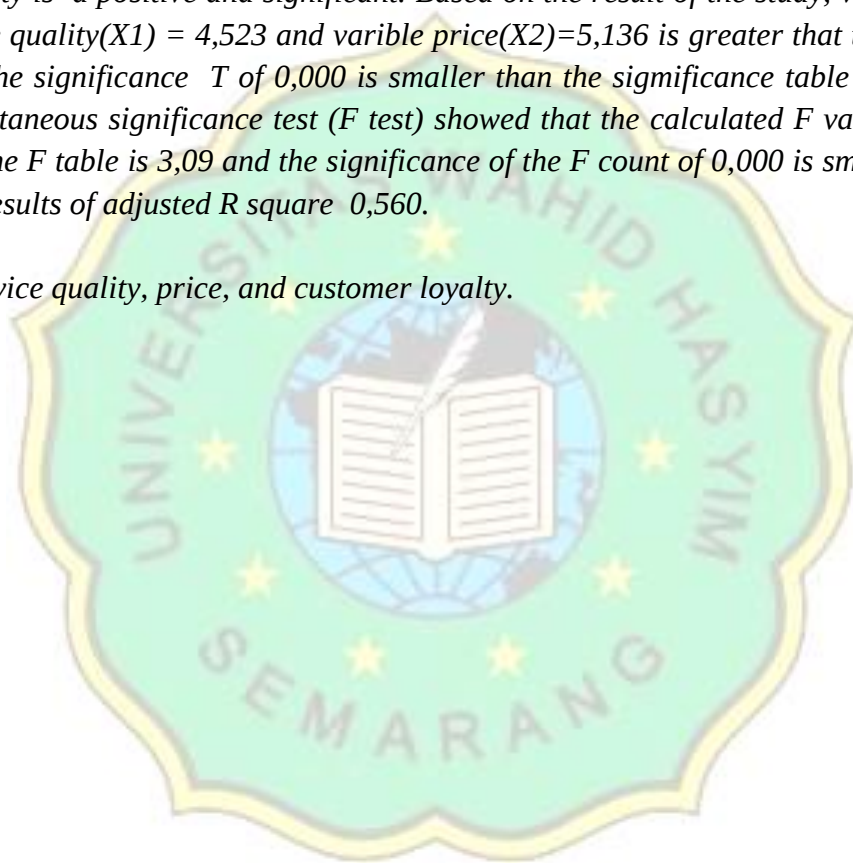
Agung Hadi Wijaya

NIM : 141010005

ABSTRACT

This study aims to analyze influence service quality and price on customer loyalty in AJBS Home Centre Semarang. population in the study is consumer in AJBS home centre Semarang. While the sample is 100 respondents, the sampling technique used is a non propbility sample method because of the element to be determined by the sample is unknown. The analysis used in this study are quantitave analysis, which in the analysis using the program SPSS version 16.0. the calculation results show that the variable quality of the service and price to the customer loyalty is a positive and significant. Based on the result of the study, value of T count variable service quality(X_1) = 4,523 and variable price(X_2)=5,136 is greater that the value t table is 1,660 and the significance T of 0,000 is smaller than the sigmificance table 0,05. While the result of simultaneous significance test (F test) showed that the calculated F value of 64,050 is greater than the F table is 3,09 and the significance of the F count of 0,000 is smaller than the F table is 0,05.results of adjusted R square 0,560.

Keyword : service quality, price, and customer loyalty.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di AJBS Home Center Semarang. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan AJBS Home Center Semarang. sedangkan sampelnya adalah sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan cara *non propability sampel* karena besarnya Populasi untuk menentukan sampel tidak diketahui. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, dimana dalam analisis tersebut menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yaitu nilai t hitung variabel kualitas pelayanan(X_1) = 4,523 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu 1,660 dan signifikan T yaitu 0,000 lebih kecil dari pada signifikan tabel 0,05. Selanjutnya hasil perhitungan variabel Harga terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yaitu nilai t hitung variabel Harga(X_2) = 5,132 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu 1,660 dan signifikan T yaitu 0,000 lebih kecil dari pada signifikan tabel 0,05. Sedangkan hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yaitu nilai f hitung sebesar 64,050 lebih besar dari F tabel yaitu 3,09 dan signifikan F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari pada F tabel yaitu 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara bersama-sama diterima. Sedangkan berdasarkan Adjusted R square = 0,560.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobil'amin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ''PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI AJBS HOME CENTER SEMARANG''. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat tugas untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Mahmutarom,SH.MH. Selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Khanifah,SE.,M.Si.,Akt.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
3. Ibu Yulaekhah Ariyanti,SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Keluarga saya yang selalu memberi semangat dan do'a selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih belum sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritikan membangun sangat penulis harapkan dari pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 3 Januari 2019

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, representing the name Agung Hadi Wijaya.

Agung Hadi Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian	6
1.4 Sitematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Manfaat Loyalitas	11
2.1.3 Penyebab Loyalitas	11
2.1.4 Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.5 Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Perusahaan Ritel	16

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Harga	19
2.3.1 Pengertian Harga.....	19
2.3.2 Penetapan Harga	20
2.3.3 Persepsi Harga	23
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	26
2.3.5 Indikator Harga	28
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Kerangka Pemikiran	31
2.6 Hipotesis Penelitian dan Pengaruh Antar Variabel Penelitian	32
2.6.1 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan	32
2.6.2 Pengaruh Antara Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.6.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	35
3.1.1 Variabel Penelitian.....	35
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.2 Objek Penelitian Populasi, Dan Sampel Populasi	37
3.2.1 Objek Penelitian.....	37
3.2.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	37
3.3 Jenis Dan Sumber Data	39
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	41
3.5.1.1 Uji Validitas	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	42
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	42

3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.5.2.3 Uji multikolinearitas	43
3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda	44
3.5.4 Pengujian Hipotesis	45
3.5.4.1 Uji Statistik T.....	45
3.5.4.2 Uji Statistik F	46
3.5.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	46

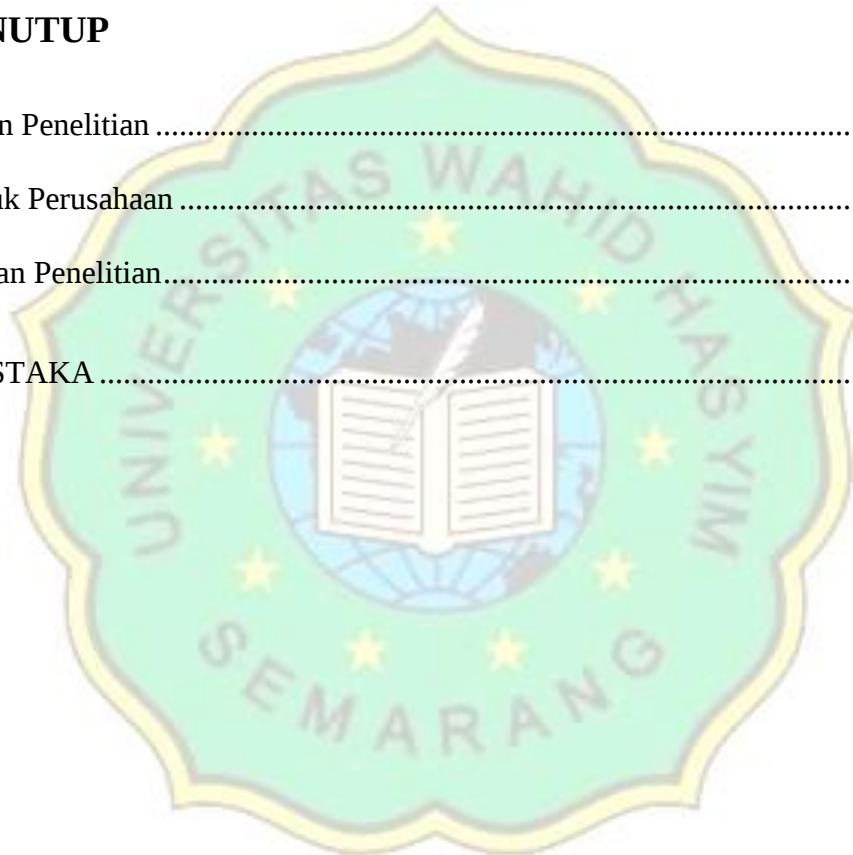
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	48
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	48
4.1.2 Karakteristik Responden	49
4.1.2.1 Berdasarkan Umur Responden	49
4.1.2.1 Berdasarkan Jenis kelamin Responden	52
4.1.2.3 Berdasarkan pekerjaan Responden	53
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan	55
4.2.2 Deskripsi Variabel Harga	58
4.2.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	60
4.3 Uji Instrumen	62
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.1 Uji Normalitas.....	65
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	68
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	69
4.6 Pengujian Hipotesis..	71
4.6.1 Uji T (Pengujian Secara Parsial).....	71

4.6.2 Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan)	73
4.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.8 Pembahasan.....	76
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	77
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	78

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian	81
5.2 Saran Untuk Perusahaan	82
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Jumlah Pelanggan AJBS 2017-2018.....	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 : Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	36
Tabel 4.1: Umur Responden	51
Tabel 4.2: Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.3: Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.4: Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.5: Tanggapan Responden Berdasarkan Harga.....	58
Tabel 4.6: Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.7: Uji Validitas.....	62
Tabel 4.8: Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9: Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.10: Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.11: Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.12: Hasil Uji T Secara Parsial.....	71
Tabel 4.13: Perbandingan T tabel dan T hitung	72
Tabel 4.14: Hasil Regresi Analisis Secara Simultan	73
Tabel 4.15: Koefisien Determinasi R ²	75

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 1.1 : Grafik jumlah pelanggan AJBS 2017-2018	4
Daftar Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran	31
Daftar Gambar 4.1: Hasil Pengujian Normalitas Data	65
Daftar Gambar 4.2: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabel Hasil Tabulasi Data

Lampiran 3: Output SPSS

Lampiran 4 : Tabel t

Lampiran 5 : Tabel F

Lampiran 6 : Tabel r

