

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO RINI KOSMETIK
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI



OLEH

RENI SETIAWATI

NPM : 19610180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO RINI KOSMETIK
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Skripsi

Oleh :

RENI SETIAWATI

NPM. 19610180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Reni Setiawati 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Rini Kosmetik Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E. M.M.

Penelitian ini dilakukan di Toko Rini Kosmetik. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menginterpretasikan variabel independen dan dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan pada pelanggan toko rini kosmetik dengan menggunakan 50 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan keberartian regresi, uji homogenitas, persyaratan hipotesis dan hipotesis statistic. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko Rini kosmetik. Ada pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh secara langsung harga terhadap kepuasan pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Reni Setiawati 2023. *The Effect of Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Loyalty at Rini Cosmetic Stores with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. Faculty of Economics and Business Management Study Program Muhammadiyah Metro University. Advisor (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E. M.M.*

This research was conducted at the Rini Cosmetics Shop. This research is quantitative by interpreting the independent and dependent variables. This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and price on customer loyalty and customer satisfaction at Rini Cosmetic store customers by using 50 respondents as a research sample and the sampling technique using accidental sampling. The data analysis method used is a quantitative analysis method including validity test, reliability test, normality test, linearity test and regression significance, homogeneity test, hypothesis requirements and statistical hypotheses. Data analysis in this study used path analysis (Path) with the help of the SPSS version 25.0 application. The results of the study indicate that there is a direct influence between service quality and customer satisfaction at Rini cosmetic shops. There is a direct effect of product quality on customer satisfaction at Rini Cosmetics stores. There is a direct effect of price on customer satisfaction at Rini Cosmetic stores. There is a direct effect of service quality on customer loyalty to Rini Cosmetic stores. There is an effect of product quality on customer loyalty to Rini Cosmetic stores. There is an effect of price on customer loyalty to Rini Cosmetic stores. There is a direct effect of customer satisfaction on customer loyalty to Rini Cosmetic stores.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Price, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO RINI
KOSMETIK DENGAN KEPUJASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

RENI SETIAWATI

19610180

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Dosen Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN.0220098901

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO RINI KOSMETIK
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SABAGAI VARIABEL INTERVENING
RENI SETIA WATI
NPM: 19610180

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari: Kamis

Tanggal :10Agustus 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro


Tim Penguji

H. Suryadi S.E.,M.M.
NIDN. 02291159



KetuaPenguji

Nani Septiana,S.E.,M.M.
NIDN. 0220098901



Sekretaris

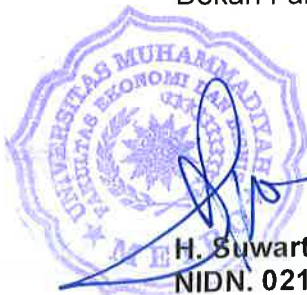
Dr.Yateno,S.E.,M.M.
NIDN. 0225046502



Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN MOTTO

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”

(Imam Syafi'i)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada apa sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”

(Reni Setiawati)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta Terima kasih banyak kepada orang tua saya Bapak Ngarno, saya berterimakasih setinggi-tingginya kepada bapak tercinta atas doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan. Terimakasih atas pengorbanan, kerja keras dan waktu yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat. Untuk Mama Samini terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Dan terimakasih telah melahirkan dan membesarkan dengan senyum serta kesabaran yang sangat kukagumi, sosok teman yang dapat menjadi tempat curahan hati, menjadi tempatku berpegang atas rasa hidup, dan penguat dikala rasa ingin menyerah. Terima kasih orang tuaku karena hingga detik ini masih bertahan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dan membuat kalian bangga atas perjuangan panjang ini.
2. Saudara Tersayang Untuk Kakak tersayangku Endang Sumiati terima kasih karena telah menjadi kakak terbaik ku. Terimakasih atas semangat, doa, dan dukungannya serta kasih sayang yang tidak pernah henti. Aku harap kakak selalu diberi kesehatan serta kemudahan dalam hal apapun untuk masa depan.
3. Sahabat Tersayang Untuk Devita Febrianati, Intan Regita Cahyani dan Desy Fitria Rmadhani terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga sejak awal pertemuan kita di bangku perkuliahan yang selalu memberikan dorongan serta dukungan dalam hal apapun yang menurut kalian baik serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesahku.
4. Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Metro Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamater tercinta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari proposal skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari skripsi ini adalah :**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Rini Kosmetik Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing I yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, semangat, ilmu, dan motivasi serta memberikan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan juga Selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan proposal skripsi ini.
6. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

8. Orangtua penulis yang telah memberikan doa, dukungan baik dalam motivasi atau secara materi, dan selalu mengingatkan penulis untuk bijak menggunakan uang serta mengingatkan akan kesehatan penulis.
9. Kakak dan Adik yang telah banyak mendukung penulis selama pengerjaan Proposal skripsi dan selalu meluangkan waktu untuk memberi semangat dalam pengerjaan Proposal skripsi.
10. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan Proposal skripsi.
11. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkan yang telah mendukung dan doa yang telah diberikan. Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bisa bermanfaat semua pihak.

Metro, 24 November 2022



Reni Setiawati

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reni Setiawati

Npm : 19610180

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Rini Kosmetik Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pertanyaan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 10 Agustus 2023



Reni Setiawati
NPM.19610180



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 492/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RENI SETIAWATI
NPM : 19610180
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO RINI COSMETIC DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Check</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Landasan Teori	8
1. Bisnis	8
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Kualitas Produk	11
4. Harga	14
5. Loyalitas Pelanggan	18
6. Kepuasan Pelanggan	20
7. Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan	24
B. Penelitian Relevan	25
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Objek dan Lokasi Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	33
a. Variabel Bebas / Eksogen Variabel	33
b. Variabel Terikat / Dependen Variabel.....	35
c. Variabel Intervening	35
D. Tahapan Sampling	36

a. Populasi	36
b. Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Kuesioner	37
F. Instrumen Penelitian	38
G. Teknik Analisa Data	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reabilitas.....	39
H. Teknik Analisa Data	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Linearitas dan Keberartian Regresi	40
3. Uji Homogenitas.....	41
I. Persyaratan Hipotesis.....	41
1. Analisis Jalur(Path Analysis)	41
J. Hipotesis Statistik.....	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	44
1. Sejarah Singkat Toko Rini Cosmetic.....	44
2. Struktur Organisasi Perusahaan	45
B. Hasil Penelitian	46
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	45
2. Distribusi Frekuensi Data.....	49
3. Teknik Analisis Data	59
4. Persyaratan Hipotesis.....	67
5. Hipotesis Statistik	72
C. Pembahasan.....	76
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
BAB V. PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	81
DAFTAR LITERATUR.....	83
LAMPIRAN KUESIONER.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Penjualan Toko Rini Cosmetic Tahun 2022.....	2
Tabel 2.	Penelitian Relevan.....	25
Tabel 3.	Kisi-Kisi Kuesioner.....	37
Tabel 4.	Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner	38
Tabel 5.	Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	47
Tabel 6.	Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk	48
Tabel 7.	Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Harga	48
Tabel 8.	Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 9.	Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 10.	Jenis Kelamin	49
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	50
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	50
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan	52
Tabel 14.	Distribusi Frekuensi Data Kualitas Produk.....	53
Tabel 15.	Distribusi Frekuensi Data Harga	55
Tabel 16.	Distribusi Frekuensi Data Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 17.	Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 18.	Hasil Pengujian Normalitas (ξ_1) Terhadap (η_2)	59
Tabel 19.	Hasil Pengujian Normalitas (ξ_2) Terhadap (η_2)	60
Tabel 20.	Hasil Pengujian Normalitas (ξ_3) Terhadap (η_2)	61
Tabel 21.	Hasil Pengujian Normalitas (η_1) Terhadap (η_2)	63
Tabel 22.	Hasil Uji Linieritas	64
Tabel 23.	Hasil Uji Linieritas	65
Tabel 24.	Hasil Uji Linieritas	65
Tabel 25.	Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 26.	Hasil Uji Homogenitas	67
Tabel 27.	Coefisients Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan.....	68
Tabel 28.	Model Sumarry Sub Struktural 1	69

Tabel 29. Coefisients Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	70
Tabel 30. Model Sumarry Sub Struktural 2.....	71
Tabel 31. Hasil Coeficient n1 dan n2.....	72
Tabel 32. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 33. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produkdengan Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 34. Hasil Uji Hipotesis Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 35. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 36. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produkdengan Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 37. Hasil Uji Hipotesis Hargadengan Loyalitas Pelanggan.....	75
Tabel 38. Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 39. Ringkasan Hasil Analisis Jalur.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan	52
Gambar 3. Histogram Variabel Kualitas Produk.....	54
Gambar 4. Histogram Variabel Harga	55
Gambar 5. Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Gambar 6. Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Gambar 7. Diagram P Plot Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Gambar 8. Diagram P Plot Variabel Kualitas Produk	61
Gambar 9. Diagram P Plot Variabel Harga	62
Gambar 10. Diagram P Plot Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Gambar 11. Diagram P Plot Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Gambar 12. Sub Struktural 1	71
Gambar 13. Diagram Model Struktural.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	100
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	115
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	116
Lampiran 6 Hasil Uji Linieritas.....	120
Lampiran 7 Hasil Uji Homogenitas	122
Lampiran 8 R table.....	124
Lampiran 9 T table	129
Lampiran 10 F table.....	132