

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SEBLAK MEDOK
PRASMANAN METRO**

SKRIPSI



Oleh :

**YUSRIL IHZA
NPM. 20610152**

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

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SEBLAK MEDOK
PRASMANAN METRO**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
Menyelesaikan Skripsi

Oleh :
YUSRIL IHZA
NPM. 20610152

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2024**

ABSTRAK

Yusril Ihza. 2024 "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro." Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Fitriani, S.E., M.M.

Loyalitas konsumen menjadi faktor krusial yang berkontribusi pada peningkatan profit perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen yang memiliki loyalitas cenderung bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi untuk produk yang mereka sukai, serta lebih toleran terhadap masalah yang mungkin muncul terkait pelayanan dan kinerja suatu produk. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang ada pada Seblak Medok Prasmanan Metro yang berjumlah 105 orang. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Dan analisis data menggunakan Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan Hipotesis Statistik dengan menggunakan program (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga Terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Yusril Ihza. 2024 "The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Loyalty at Seblak Medok Buffet Metro." Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Ratmono, S.E., M.M. Supervisor (II) Fitriani, S.E., M.M.

Consumer loyalty is a crucial factor that contributes to increasing company profits. This is because consumers who have loyalty tend to be willing to pay higher costs for products they like, and are more tolerant of problems that may arise related to the service and performance of a product. This research aims to find out whether service quality influences customer loyalty. To find out whether product quality influences customer loyalty. To find out whether price has an effect on customer loyalty. To find out whether service quality, product quality and price have an effect on customer loyalty. The sample for this research was 105 consumers at Seblak Medok Prasmanan Metro. Data collection uses interviews and questionnaires. And data analysis uses validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test, multiple regression analysis, T test, F test, coefficient of determination test (R²) and statistical hypothesis using the program (SPSS). The research results show that there is a positive and significant influence of service quality on customer loyalty. There is a positive and significant influence of product quality on customer loyalty. There is a positive and significant influence of price on customer loyalty. There is a positive and significant influence of service quality, product quality and price on customer loyalty.

Keywords: service quality, product quality, price and customer loyalty.

RINGKASAN

Loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai komitmen yang tetap untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan di masa depan terhadap produk atau jasa yang disukai. Ini terjadi meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang dapat berpotensi mengubah perilaku konsumen. Loyalitas konsumen menjadi faktor krusial yang berkontribusi pada peningkatan profit perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen yang memiliki loyalitas cenderung bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi untuk produk yang mereka sukai, serta lebih toleran terhadap masalah yang mungkin muncul terkait pelayanan dan kinerja suatu produk. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang ada pada Seblak Medok Prasmanan Metro yang berjumlah 105.

Pada penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga sebagai variabel bebas, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Setelah dilakukan analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.

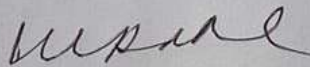
HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SEBLAK MEDOK
PRASMANAN METRO

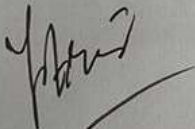
YUSRIL IHZA
NPM. 20610152

Dosen Pembimbing I



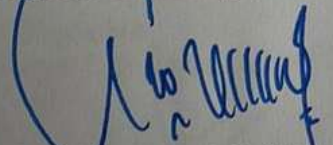
Ratmono, S.E.,M.M.
NIDN.0220076001

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E.,M.M.
NIDN.0206068604

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E.,M.M.
NIDN.02200801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SEBLAK MEDOK
PRASMANAN METRO**

YUSRIL IHZA

NPM. 20610152

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari = Selasa

Tanggal = 6 Agustus 2024

Tempat Ujian = RuangSidang FEB UM METRO

Tim Penguji :



Ratmono, S.E.,M.M.
NIDN. 0220076001

KETUA PENGUJI



Fitriani, S.E.,M.M.
NIDN. 0206068604

SEKRETARIS



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

PENGUJI UTAMA

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



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

HALAMAN MOTTO

“ Dalam saat-saat yang sangat sulit kau bisa dengan tenangnya mengevaluasi kedua pilihan dan menemukan jalan keluarnya, itulah yang membuatmu sangat hebat. ” - Kurapika

“ Yang dicari dari kehidupan adalah bagaimana kita mampu dalam kekurangan dan sampai mana kita mampu bersabar. ” - Killua Zoldyck

“ Jangan pernah berhenti menjadi manusia yang BAIK. ” – Yusril Ihza

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME, yang mana atas rahmat, nikmat serta pertolongan-Nya kepada saya sehingga skripsi yang penuh cerita ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Untuk itu, saya persembahkan coretan yang bermakna ini kepada orang-orang yang sangat berpengaruh selama kurang lebih 22 tahun hidup saya berjalan, yaitu :

1. Yang pertama dan paling utama kepada Bapak ku Gimin dan Ibu ku Siti Rohayah. Besar jasa dan perjuangan bapak ibu untuk membesarkan ku sehingga tidak cukup rasanya hanya ucapan terima kasih serta karya kecil dalam bidang pendidikan ini yang dapat ku persembahkan. Semoga hal ini dapat menjadi tonggak selanjutnya dalam hidupku untuk selalu berbakti kepada bapak ibu dan berusaha melakukan yang terbaik atas pilihan yang kutempuh ini. Dan untuk kalimat terakhir, anakmu ini hanya ingin mengatakan, Aku bahagia menjadi bagian kecil dari hidup bapak ibu sampai kapanpun, Prima sayang bapak ibu.
2. Kepada mamas ku Nur Kholis dan adikku tercinta Muhammad Afif Fawwaz. Terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi, baik secara langsung dan tidak langsung, Terima kasih melalui kalimat ini aku sampaikan, aku juga bangga untuk hadir sebagai adik mu dan semoga apapun yang sedang kita lakukan bermanfaat untuk diri sendiri, keluarga dan kedua orang tua kita.
3. Terima kasih juga saya sampaikan kepada Dosen Pembimbing sekaligus mentor ataupun orang tua saya dikampus, kepada Bapak Ratmono, S.E.,M.M dan juga Ibu Fitriani, S.E.,M.M, atas bimbingan, dorongan serta masukan dari beliau berdua sehingga bersama-sama dapat menghasilkan karya dalam bentuk skripsi ini.
4. Terima kasih pula saya sampaikan kepada keluarga sedarah maupun keluarga yang terbentuk melalui pertemuan seperti, Iqbal Ramadhan, Seftyan Dwi Putra, M. Arif Ramadhani, Andre Agung Prayoga, Angga Wahyudi, Sahimas Fauzi Achmad, Ghazi Fharhan, Ahmad Jaka Surya Saputra, Wisnu Aji, Ibnu Kusnadi, Syahrul Romadhon, Gilang Permadi, Primadani Nugroho, Rabbik Muhkamil. terima kasih sehingga proses ini bisa terselesaikan. Sehat selalu teman-teman ku.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Judul dari skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SEBLAK MEDOK PRASMANAN METRO”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih 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. Nani Septiana, S.E.,M.M. selaku kepala program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ratmono, S.E.,M.M. selaku pembimbing I, Dosen studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, ilmu dan motivasi serta memberikan arahan yang dalam penyusunan skripsi ini.
5. Fitriani, S.E.,M.M. selaku pembimbing II, Dosen studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. 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.
7. Serta seluruh tenaga usaha (TU) program S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam mempersiapkan berkas-berkas selama perkuliahan.
8. Superhero dan panutanku, Ayahanda Gimin, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

9. Pintu surgaku, Ibunda Siti Rohayah, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Saudara kandungku, Nur Kholis, S.P. dan Muhammad Afif Fawwaz yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
11. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu yang telah mendukung dan doa yang telah diberikan.
13. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Yusril Ihza. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Yusril. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Semoga segala dukungan, bimbingan, dan doa yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin

Metro, 19 Januari 2024

Penulis



Yusril Ihza

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini Saya :

Nama : Yusril Ihza
Npm : 20610152
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro**" Benar hasil karya saya bukan plagiat, semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi sayainitelah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian Surat Pernyataan Ini Dibuat Dengan Sesungguhnya

Metro, Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0912/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Yusril Ihza
NPM : 20610152
JENIS DOKUMEN : Skripsi

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro



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, 12 Agustus 2024
Kepala Unit,

[Signature]
Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

Alamat:

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian	25
B. Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	25
C. Definisi Variabel dan Operasional Variabel.....	26

D. Metode Pengumpulan Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Distribusi Frekuensi Data.....	41
D. PEMBAHASAN.....	57
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
DAFTAR LITERATUR.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Level Kepedasan Seblak	2
Tabel 2. Data Harga Satuan Produk Seblak Medok Prasmanan Metro	3
Tabel 3. Data Penjualan Seblak Medok Prasmanan 6 Bulan Terakhir	4
Tabel 4. Penelitian Yang Relevan	19
Tabel 5. Kisi – kisi Instrumen Penelitian	28
Tabel 6. Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner Skala Likert	30
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelanggan (X1)	39
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	40
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)	40
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	40
Tabel 11. Jenis Kelamin	41
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut Usia	41
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan	42
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Produk	44
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Data Harga	45
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Data Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 18. Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y	51
Tabel 19. Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y	52
Tabel 20. Hasil Uji Linearitas X3 terhadap Y	52
Tabel 21. Hasil Uji Homogenitas X1 terhadap Y	53
Tabel 22. Hasil Uji Homogenitas X2 terhadap Y	53
Tabel 23. Hasil Uji Homogenitas X3 terhadap Y	53
Tabel 24. Hasil Uji Linear Berganda	54
Tabel 25. Hasil Uji T	53
Tabel 26. Hasil Uji F	55
Tabel 27. Hasil Uji R2 Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.Struktur Organisasi Usaha Seblak Medok Prasmanan Metro.....	38
Gambar 3.Histogram Variable Kualitas Pelayanan	43
Gambar 4.Histogram Variabel Kualitas Produk.....	44
Gambar 5.Histogram Variable Harga	46
Gambar 6.Histogram Variable Loyalitas Pelanggan.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2.Hasil Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 3.Uji Validitas	89
Lampiran 4.Tabel Hasil Skor Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 5.Uji Reliabilitas	98
Lampiran 6.Uji Normalitas.....	98
Lampiran 7.Uji linieritas.....	100
Lampiran 8.Uji Homogenitas.....	101
Lampiran 9.Analisis Regresi Berganda	102
Lampiran 10.Uji T	102
Lampiran 11. Uji F	103
Lampiran 12.Koefisien Determinasi (R ²)	103
Lampiran 13.R Tabel	103
Lampiran 14.T tabel.....	106
Lampiran 15.F tabel.....	109
Lampiran 16 Dan Lain-Lain.....	113