

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi pada Pelanggan Stevani Salon dan Spa
Cabang Pondok Timur Indah Bekasi)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh:

**Mochamad Ikhsan Maulana
190400085**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi pada Pelanggan Stevani Salon dan Spa
Cabang Pondok Timur Indah Bekasi)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen – Strata 1**



Oleh:

Mochamad Ikhsan Maulana

190400085

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES**

(Study on Stevani Salon and Spa Customers

Pondok Timur Indah Bekasi Branch)

THESIS

Manajement Study Program – Bachelor Degree



By:

Mochamad Ikhsan Maulana

190400085

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA**

2023

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(Study on Stevani Salon and Spa Customers
Pondok Timur Indah Bekasi Branch)**

THESIS

**Submitted as one of the conditions for
obtaining a degree Bachelor Of Management
Manajemen Study Program – Bachelor Degree**



By:

**Mochamad Ikhsan Maulana
190400085**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochamad Ikhsan Maulana
NIM : 190400085
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 27 Juni 2023



Mochamad Ikhsan Maulana
190400085

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Ikhsan Maulana
NIM : 190400085
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA STEVANI SALON DAN SPA
CABANG PONDOK TIMUR BEKASI
Tanggal Ujian : 12 Agustus 2023

Bekasi, 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing II

GL. Hery Prasetya SE., MM.,
CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA

Dosen Pembimbing I

Dr. Guston Sitorus, s SE., MM.

Dekan
UNIVERSITAS SATYA WIDYARAJA
GL. Hery Prasetya, SE., MM.,
CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA

Ketua Jurusan

(Agus Wahyono, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

**(Studi pada Pelanggan Stevani Salon dan Spa
Cabang Pondok Timur Indah Bekasi)**

Oleh:

Nama: Mochamad Ikhsan Maulana

NIM: 190400085

**Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 Agustus 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.**

Ketua Penguji/Pembimbing I

Dr. Guston Sitorus, SE.,MM.

Anggota Penguji I



Yuslinda Nasution, SE.,MM.

Anggota Penguji II



Dr. Yosi Stefhani, SE.,MM.

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, peneliti mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan atas berkat dan kebaikan-Nya yang telah diberikan. Berkat rahmat-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan tugas akademik dalam bentuk skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi)

Peneliti dengan tulus mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua individu dan entitas yang telah memberikan dukungan luar biasa baik dalam bentuk semangat dan dorongan moral maupun dukungan finansial yang berharga, yang telah memungkinkan penyelesaian skripsi ini sesuai dengan harapan. Selain itu, peneliti juga ingin menyampaikan penghargaan yang istimewa kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Sihar P.H. Sitorus, B.S.B.A., M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE., MM dan selaku Dosen Pembimbing II, yang telah sabar memberikan masukan dan bimbingan kepada peneliti.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Agus Wahyono SE.,MM.
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Guston Sitorus S.E.,M.M. sekaligus penasehat akademik yang telah sabar memberikan bimbingan, nasihat, dan juga saran kepada peneliti.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

6. Ny. Susi Helen dan suaminya Tn. Tjong Kardiono dan Ny. Stevani Christina selaku CEO dari Stevani Salon Bekasi yang saya hormati yang telah baik mengizinkan penulis untuk penelitian di tempatnya.
7. Karyawan – karyawan Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi dan responden yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Istri dan Anak serta semua Keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a terbaik, dukungan materil maupun moril, dan selalu menjadi kekuatan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Khamim, Rizky Ambon, Risky Baka, Akhsan Fadli dan Agung Reviana selaku rekan kerja yang selalu mendukung dalam menyelesaikan penelitian ini dan memberi waktunya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik dan juga mendengarkan keluh kesah peneliti.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan dan juga rekan – rekan Fakultas Ekonomi tercinta yang memberikan banyak masukan serta saran.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu bagi kita semua. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna karenaketerbatasan yang dimiliki oleh peneliti.

Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, 27 Juni 2023

Penulis,



Mochamad Ikhsan Maulana

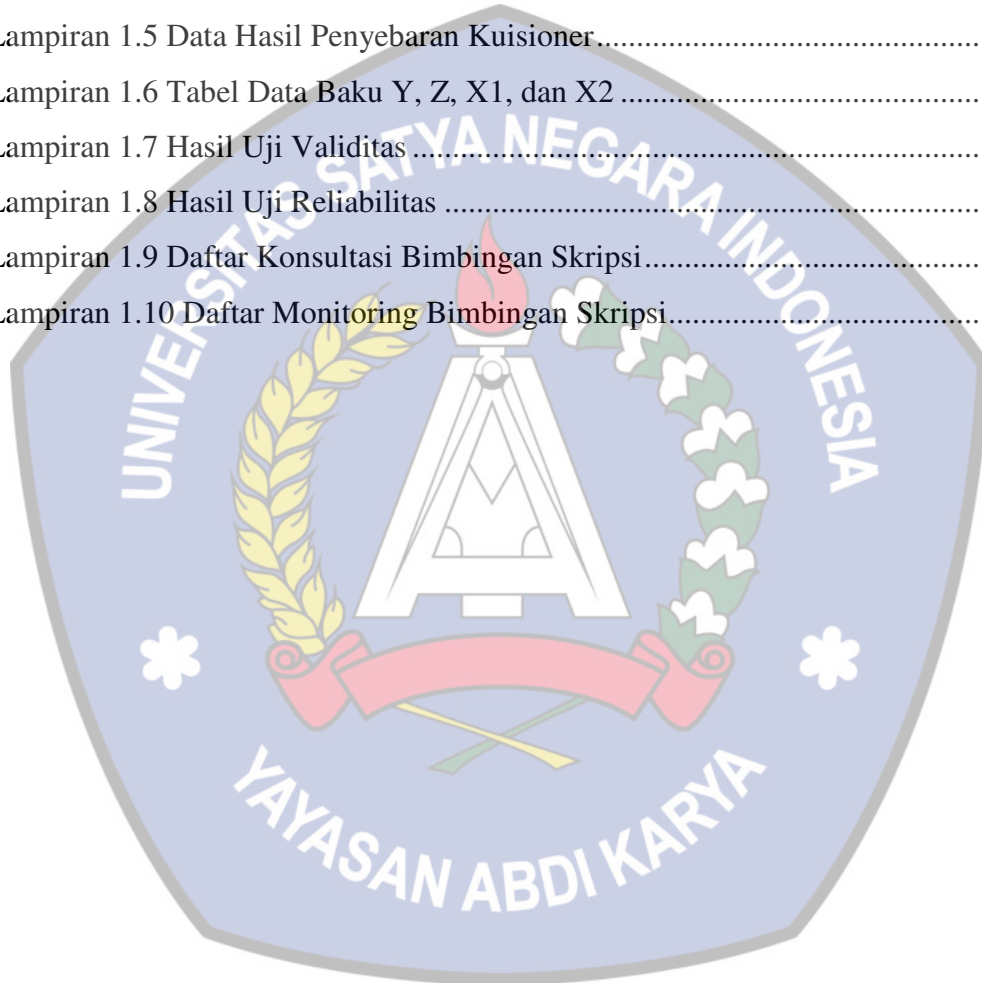
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Kegunaan Penelitian.....	22
1. Manfaat Teoritis	22
2. Manfaat Praktis.....	22
BAB II LANDASAN TEORI.....	24
A. Loyalitas Pelanggan.....	24
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	26
3. Aspek – Aspek Loyalitas Pelanggan	28
4. Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan.....	29
5. Membentuk Loyalitas Pelanggan	29
6. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	30
B. Kepuasan Pelanggan.....	33
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	34
3. Jenis-Jenis Kepuasan Pelanggan	35

4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	37
5. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
C. Kualitas Pelayanan.....	40
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	40
2. Manfaat Kualitas Layanan.....	42
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	43
D. Harga.....	45
1. Pengertian Harga	45
2. Tujuan Penetapan Harga.....	47
3. Proses dan Metode Penetapan Harga.....	47
4. Dimensi dan Indikator Harga	49
E. Penelitian Terdahulu.....	51
F. Kerangka Pemikiran Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis.....	55
G. Hipotesis Penelitian	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	66
A. Gambaran Umum.....	66
1. Sejarah Perusahaan	66
2. Visi dan misi.....	66
3. Kegiatan Usaha.....	67
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	70
C. Metode dan Desain Penelitian	70
D. Hipotesis Statistik	71
E. Sumber data	73
1. Data Primer.....	73
2. Data Sekunder.....	74
F. Populasi dan sampel	74
1. Populasi	74
2. Sampel	75
G. Metode Pengumpulan Data.....	75
1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	76
2. Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	77

H. Variabel Penelitian, Skala Pengukuran, dan Operasional Variabel.....	78
1. Variabel Penelitian	78
2. Skala Pengukuran	83
3. Operasional Variabel	83
I. Analisis Data.....	86
1. Statistik Deskriptif.....	86
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	86
3. Uji Asumsi Klasik	95
4. Uji Hipotesis Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	98
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	103
A. Hasil Penyebaran Kuisioner	103
B. Profil Responden	103
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
2. Data Responden Berdasarkan Umur.....	105
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	106
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	108
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	109
D. Uji Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Data)	120
1. Uji Normalitas	120
2. Uji Multikolinearitas.....	130
3. Uji Heteroskedastisitas	131
4. Uji Autokorelasi	132
E. Uji Hipotesis Analisis Jalur	133
1. Analisis Jalur Sub Struktur 1	133
2. Analisis Jalur Sub Struktur 2	138
F. Uji Hipotesis	144
G. Rekapitulasi Hasil Analisis Jalur.....	146
H. Pembahasan, Interpretasi dan Implementasi.....	152
BAB V PENUTUP.....	164
A. Kesimpulan	164
B. Saran	165

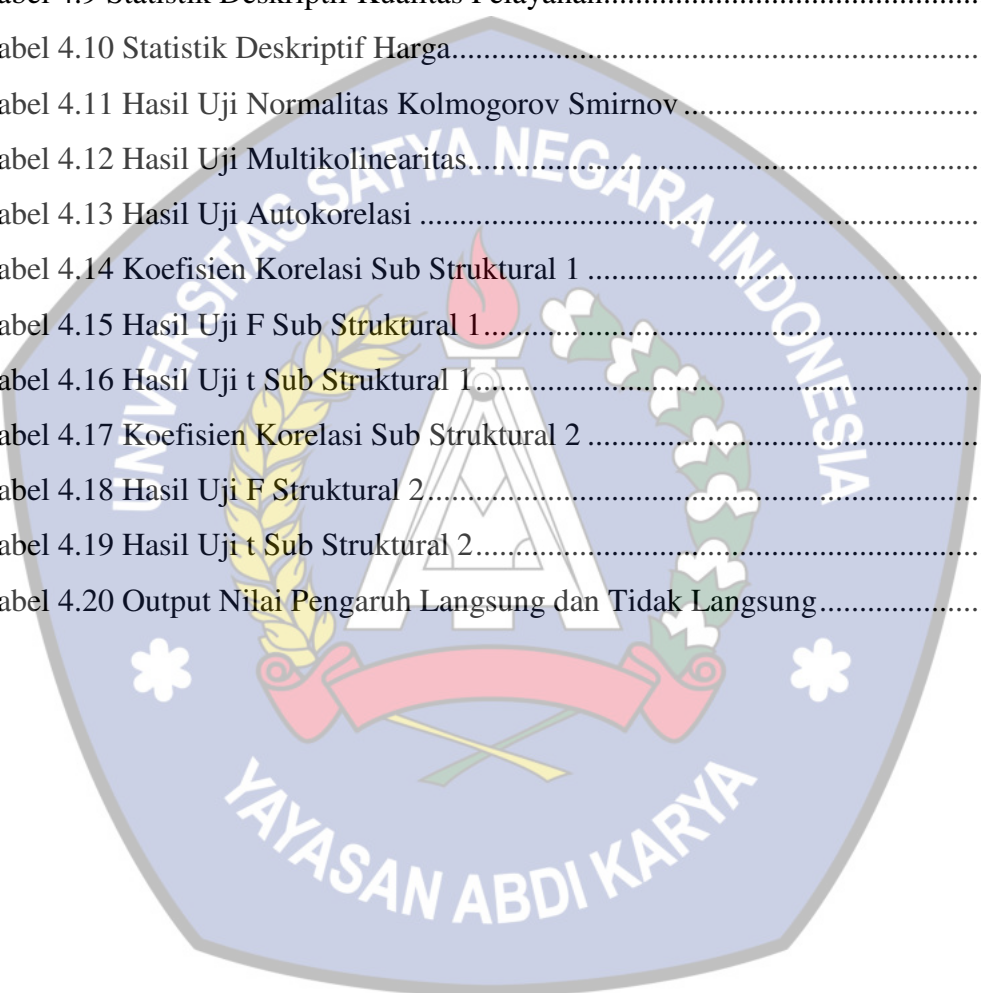
DAFTAR PUSTAKA	171
Lampiran 1.1 Daftar Riwayat Hidup.....	176
Lampiran 1.2 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan.....	177
Lampiran 1.3 Surat Izin Penelitian.....	178
Lampiran 1.4 Kuesioner Penelitian.....	179
Lampiran 1.5 Data Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	185
Lampiran 1.6 Tabel Data Baku Y, Z, X1, dan X2	189
Lampiran 1.7 Hasil Uji Validitas	190
Lampiran 1.8 Hasil Uji Reliabilitas	194
Lampiran 1.9 Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	195
Lampiran 1.10 Daftar Monitoring Bimbingan Skripsi.....	196



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Konsumen Dan Pelanggan	2
Tabel 1.2 Pra Survei Loyalitas Pelanggan	5
Tabel 1.3 Pra Survei Kepuasan Pelanggan	8
Table 1.4 Pra Survei Kualitas Pelayanan	12
Table 1.5 Daftar Harga / Paket pada Stevani Salon dan Spa	15
Table 1.6 Pra Survei Harga	17
Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	32
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	45
Tabel 2.4 Dimensi dan Indikator Harga	51
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan	51
Tabel 3.1 Skala Likert	83
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	84
Tabel 3.3 Output Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	88
Tabel 3.4 Instrumen sebelum dan sesudah Uji Validitas Y	89
Tabel 3.5 Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 3.6 Instrumen sebelum dan sesudah Uji Validitas Z	91
Tabel 3.7 Output Uji Validitas Kualitas Pelayanan	91
Tabel 3.8 Instrumen sebelum dan sesudah Uji Validitas X1	92
Tabel 3.9 Output Uji Validitas Harga	93
Tabel 3.10 Instrumen sebelum dan sesudah Uji Validitas X2	93
Tabel 3.11 Output Uji Reliabilitas	94
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	103
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur	105
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	107

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	108
Tabel 4.6 Output Hasil Statistik Deskriptif.....	109
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	112
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	114
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	115
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Harga.....	119
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	120
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	130
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	132
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi Sub Struktural 1	133
Tabel 4.15 Hasil Uji F Sub Struktural 1.....	134
Tabel 4.16 Hasil Uji t Sub Struktural 1.....	135
Tabel 4.17 Koefisien Korelasi Sub Struktural 2	138
Tabel 4.18 Hasil Uji F Struktural 2.....	139
Tabel 4.19 Hasil Uji t Sub Struktural 2.....	140
Tabel 4.20 Output Nilai Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	147



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	64
Gambar 3.1 Sub Struktur 1 Analisis Jalur.....	99
Gambar 3.2 Sub Struktur 2 Analisis Jalur.....	101
Gambar 4.1 Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
Gambar 4.2 Grafik Profil Responden Berdasarkan Umur	106
Gambar 4.3 Grafik Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	107
Gambar 4.4 Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	108
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot Loyalitas Pelanggan	122
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot Kepuasan Pelanggan	123
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot Kualitas Pelayanan	124
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot Harga	125
Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	126
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	127
Gambar 4.11 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	128
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	129
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram Harga	131
Gambar 4.14 Hasil Analisis Jalur Sub Struktural 1	137
Gambar 4.15 Hasil Analisis Jalur Sub Struktural 2	142

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the impact of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at the Stevani Salon and Spa Pondok Timur Indah Bekasi Branch. The population that is the focus of this research is the customers of Stevani Salon and Spa, Pondok Timur Indah Bekasi Branch. The method used by researchers is Path Analysis. The number of samples involved in this study were 88 respondents. The data obtained in this study were analyzed using statistical software SPSS Version 24 for Windows. The results of this study indicate that based on sub-structural test 1, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, Price has a negative (opposite) and significant effect on Customer Satisfaction. Based on sub-structural test 2, Service Quality has a positive and significant influence on Customer Loyalty. Price also has a negative (opposite direction) and significant effect on Customer Loyalty. Lastly, Customer Satisfaction has a positive and significant influence on Customer Loyalty.

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

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai dampak dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelanggan Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah Analisis Jalur. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 88 orang responden. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS Versi 24 for Windows. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji sub struktural 1, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, Harga memiliki pengaruh negatif (berlawanan arah) dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan uji sub struktural 2, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Harga juga memiliki pengaruh negatif (berlawanan arah) dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Terakhir, Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

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