

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDOMARET DIBOJONG MENTENG**

Program Study Manajemen - Strata 1



DISUSUN OLEH :

DEDE INDRIANSYAH

190400102

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
INDOMARET DIBOJONG MENTENG**

Program study manajemen – strata 1



DISUSUN OLEH :

DEDE INDRIANSYAH

190400102

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

2023

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY IN INDOMARET
IN BOJONG MENTENG**

Management study program – Bachelor Degree 1



ARRANGED BY:

DEDE INDRIANSYAH

190400102

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS SATYA

NEGARA INDONESIA UNIVERSITY BEKASI

2023

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY IN INDOMARET
IN BOJONG MENTENG**

Management study program – Bachelor Degree 1



ARRANGED BY:

DEDE INDRIANSYAH

190400102

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

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA RENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dede Indriansyah

Nim : 190400102

Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi 13 Juli 2023



Dede Indriansyah

(190400102)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOMARET DIBOJONG
MENTENG**

Oleh :

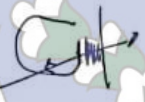
Nama : Dede Indriansyah

Nim : 190400102

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 12 Agustus 2023.


Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Ketua penguji / pembimbing I


Dr. Subagiyo, SE., MM

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II


Agus Wahyono, SE, MM


Dr. Noviarti, SE, MM



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dede Indriansyah
NIM : 190400102
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOMARET DIBOJONG MENTENG
Tanggal Ujian : 12 Agustus 2023

Bekasi, 12 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II



Dr. Guston Sitorus, SE., MM

Dekan


Dr. Guston Sitorus, SE., MM

Dosen Pembimbing I



Dr. Subagiyo, SE., MM

Ketua Jurusan



Agus Wahyono, SE., MM

(CPHCEP.,CPMP.,CODP.,CBOA.,CLMA)

KATA PENGANTAR

Alhamduillah puji serta syukur peneliti memanjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOMARET DIBOJONG MENTENG INDAH.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun secara materil sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan. Selain itu peneliti mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

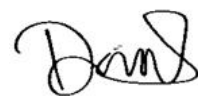
1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Sihar P.H. Sitorus, B.S.B.A., M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, GL., Herry Prasetya, S.E.,M.M
3. Ketua Jurusan manajemen, Pak agus wahyono. SE., MM
4. Dosen pembimbing I Dr. Subagiyo, SE., MM yang telah sabar memberikan bimbingan, nasihat, dan juga saran kepada peneliti.
5. Dosen Pembimbing II Dr. Guston Sitorus, SE., MM sekaligus penasehat akademik yang telah sabar memberi masukan dan bimbingan kepada peneliti
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu

7. Indomaret Bojong Menteng Indah Bekasi yang sudah mengizinkan peneliti menyelesaikan tugas dengan semestinya di tempatnya
8. Orang tua peneliti Madi & Isah, yang selalu menjadi kekuatan untuk menyelesaikan pendidikan hingga skripsi saat ini
9. Kakak yang selalu menjadi panutan dan penghibur bagi peneliti, Isti Ningsih & Ernawati Dewi yang menjadi teladan untuk menghayati makna yang didapat dalam setiap tahap penyusunan tugas akhir
10. Senior peneliti Aisyah, Hadinata yang selalu membimbing dan membantu dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini
11. Sahabat-sahabat peneliti dan seluruh teman-teman FEB SATU ANGKATAN yang memberi semangat dan dukungan untuk selesainya skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu bagi kita semua. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, 5 Juli 2023

Penulis,



(Dede Indriansyah)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Indomaret Bojong Menteng. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan indomaret bojong menteng indah yang berbelanja lebih dari tiga kali. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 69 responden. Metode pengujian data yang digunakan yaitu uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan analisis regresi linier berganda. Perhitungan data menggunakan software SPSS 26. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan indomaret bojong menteng indah. Sedangkan harga berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan indomaret bojong menteng indah bekasi. Kualitas pelayanan (X1), t hitung yang diperoleh sebesar 15,165, jadi t hitung $15,165 > t \text{ tabel } 1,998$ dan memiliki Sig. $0,001 < 0,05$, Maka variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Harga (X2), t hitung yang diperoleh sebesar -2,834, jadi thitung $-2,834 < t \text{ tabel } 1,998$ dan memiliki Sig. $0,006 > 0,05$, Jadi variabel harga berpengaruh negatif atau berlawanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Promosi (X3), t hitung yang diperoleh sebesar 3,258, jadi t hitung $3,258 > t \text{ tabel } 1,998$ dan memiliki Sig. $0,002 < 0,05$. Jadi variabel promosi terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel promosi terhadap variabel Loyalitas Pelanggan, dengan ini variabel Kualitas Pelayanan dan promosi kemungkinan besar mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan secara parsial. Jadi Kualitas Pelayanan dan promosi menjadi variabel yang berpengaruh paling dominan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan indomaret bojong menteng indah.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price and promotion on customer loyalty at Indomaret Bojong Menteng. The research method used is a quantitative research method. The population in this study were all Indomaret Bojong Menteng Indah customers who shopped more than three times. The number of samples used were 69 respondents. Data testing methods used are validity test, reliability test, classic assumption test, F test, t test, and multiple linear regression analysis. Data calculation using SPSS 26 software. The results of the study show that service quality and promotion have a positive and significant impact on customer loyalty indomaret bojong menteng indah. Meanwhile, price has a negative effect on customer loyalty, Indomaret Bojong Menteng Indah Bekasi. Quality of service (X1), t count obtained is 15.165, so t count 15.165 > t table 1.998 and has Sig. 0.001 < 0.05, then the variable Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty. Price variable (X2), tcount obtained is -2.834, so tcount -2.834 < t table 1.998 and has Sig. 0.006 > 0.05, so the price variable has a negative or opposite effect on customer loyalty. Promotion Variable (X3), t count obtained is 3.258, so t count is 3.258 > t table 1.998 and has Sig. 0.002 < 0.05. So the promotion variable has a significant influence between one promotion variable on the Customer Loyalty variable, with this the Service Quality and Promotion variables are most likely to partially influence the Customer Loyalty variable. So service quality and promotion are the variables that have the most dominant influence simultaneously on customer loyalty indomaret bojong menteng indah.

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

YAYASAN ABDI KARYA

DAFTAR ISI

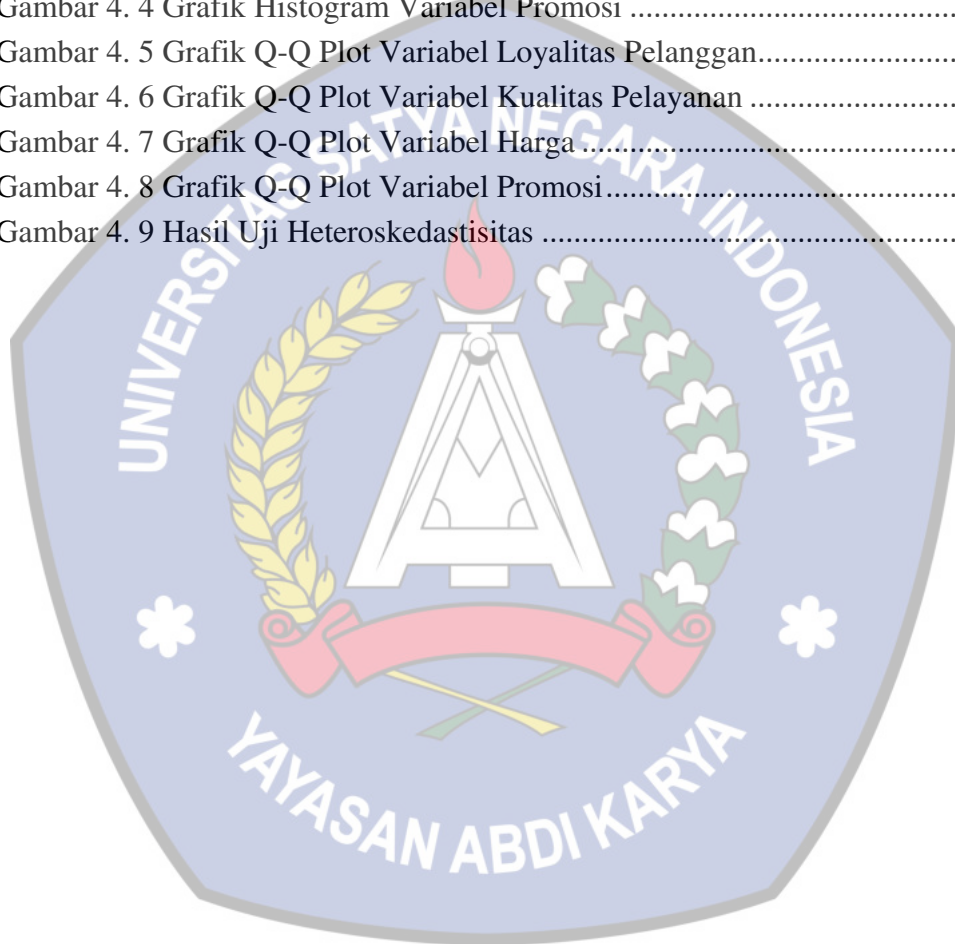
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1. Tujuan Penelitian	12
2. Kegunaan Penelitian	13
BAB II	15
LANDASAN TEORI.....	15
A. Loyalitas Pelanggan	15
1. Pengertian loyalitas pelanggan.....	15
2. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	16
3. Aspek – Aspek Loyalitas Pelanggan.....	18
4. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	19
5. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
6. Membentuk Loyalitas Pelanggan.....	22
B. Kualitas Pelayanan.....	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	24
3. Metode pengukuran kualitas pelayanan.....	25
4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
C. Harga.....	29
1. Pengertian Harga	29
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga.....	30
3. Jenis-jenis Harga	31

4. Dimensi dan Indikator Harga	32
5. Metode Penetapan Harga	34
6. Tujuan penetapan harga.....	35
D. Promosi	37
1. Pengertian Promosi	38
2. Tujuan promosi	39
3. Bauran Promosi.....	39
4. Dimensi dan indikator promosi	40
5. Penelitian terdahulu	42
E. Kerangka berfikir teoritis dan pengembangan hipotesis	44
1. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	44
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	45
3. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.....	46
4. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan	47
F. Hipotesis Penelitian	48
BAB III	49
METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	54
C. Desain Penelitian	54
D. Hipotesis Statistik.....	55
E. Variabel dan skala pengukuran	56
1. Kualitas pelayanan (X1).....	62
2. Harga (X2)	62
3. Promosi (X3).....	63
F. Jenis Data.....	64
G. Populasi dan Sampel	65
H. Definisi Operasional Variabel	67
I. Metode Analisa Data.....	72
J. Uji Asumsi klasik.....	80
K. Analisis Regresi Linear Berganda.....	82

L. Pengujian Hipotesis.....	82
1. Uji Simultan (Uji F).....	83
2. Uji Parsial (Uji t)	83
3. Uji Koefisien Determinasi R^2	84
BAB IV	85
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	85
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	85
1. Profil Responden	85
2. Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	85
3. Profil responden berdasarkan jenis usia	86
4. Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan	87
5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	88
B. Analisis Statistik Deskriptif	89
C. Uji Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Data).....	90
1. Uji Normalitas	90
2. Uji Multikolinearitas	97
3. Uji Heteroskedastisitas	98
4. Uji Autokorelasi.....	99
D. Analisis Regresi Linier Berganda	100
E. Uji Hipotesis.....	101
a. Uji Simultan (Uji F).....	101
b. Uji Parsial (Uji t)	102
c. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	103
F. Pembahasan dan interpretasi.....	103
BAB V	106
KESIMPULAN DAN SARAN	106
A. KESIMPULAN.....	106
B. SARAN.....	107
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Teoritis.....	48
Gambar 3. 1 Struktur organisasi mini market indomaret.....	52
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan	90
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Variabel Harga	92
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Variabel Promosi	92
Gambar 4. 5 Grafik Q-Q Plot Variabel Loyalitas Pelanggan.....	93
Gambar 4. 6 Grafik Q-Q Plot Variabel Kualitas Pelayanan	94
Gambar 4. 7 Grafik Q-Q Plot Variabel Harga	94
Gambar 4. 8 Grafik Q-Q Plot Variabel Promosi.....	95
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sumber: <i>Top Brand Award</i> Kategori Minimarket Tahun 2023	3
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan	6
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Harga	8
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Promosi	11
Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator <i>Loyalitas Pelanggan</i>	24
Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator <i>Kualitas Pelayanan</i>	30
Tabel 2. 3 Dimensi dan Indikator <i>Harga</i>	39
Tabel 2. 4 Dimensi dan Indikator <i>Promosi</i>	44
Tabel 2. 5 Penelitian terdahulu	46
Tabel 3. 1 Desain penelitian yang digunakan	57
Tabel 3. 2 Skala likert	66
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	74
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 3. 6 Operasional Variabel Setelah Uji Coba	82
Tabel 4. 1 Berdasarkan jenis kelamin	88
Tabel 4. 2 Profil Data Identitas Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4. 3 Profil Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 4. 4 Profil Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	91
Tabel 4. 6 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	98
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	99
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi	101
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	103
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	104
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	105