

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI CV. GRAHA INSAN SURYA SINGARAJA**

**SKRIPSI**



**S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**  
**2023**

**SKRIPSI**

Skrripsi oleh: Kadok Yuni Safira

Telah dipertimbangkan di depan dosen penguji

Pada tanggal 21 Juni 2023

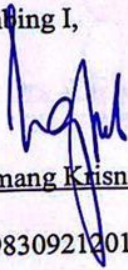
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M  
NIP. 198309212015041001

Menyetujui

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001


Pembimbing I,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M

NIP. 198309212015041001

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001

## PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Kadek Yani Safitri

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 21 Juni 2023

Dewan penguji




Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juni 2023

Mengetahui,

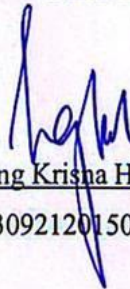
Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.

NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Cv.Graha Insan Surya Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menggugung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 08 juni 2023  
Kadek Yani Safitri  
1917041194



## PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cv Graha Insan Surya Singaraja”** Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

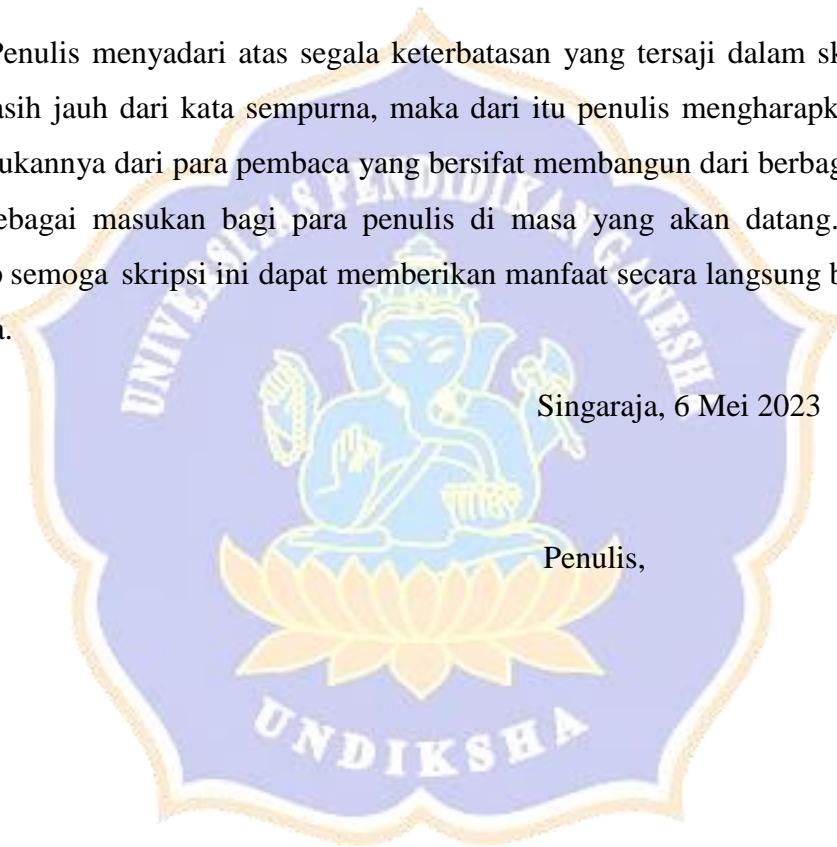
1. Prof. Dr I Wayan Lasmawan, M.pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing I dan Pembimbing Akademik.
5. Dr.Dra. Ni Made Suci selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

9. Kedua orang tua penulis (Made Artana dan Ketut Suartini), saudara perempuan dan laki – laki penulis, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta sahabat-sahabat, dan juga teman-teman Manajemen angkatan tahun 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 6 Mei 2023

Penulis,



## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PENGUJI.....	4
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3 Indikator-Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Persepsi Harga.....	14
2.3.1 Pengertian Persepsi Harga.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	15



2.3.3 Indikator Persepsi Harga.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
2.5 Kerangka Berpikir .....	19
2.6 Hipotesis .....	19
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.6.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.3 Teknik dan Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4 Definisi Operasional.....	25
3.5 Teknik dan Metode Analisis Data .....	26
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	26
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.5.4 Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Deskripsi Data.....	34
4.1.1 Gambaran Umum.....	34
4.2 Deskripsi Data .....	34
4.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	36
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	40
4.3.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
4.4 Pengujian Hipotesis .....	42
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	43
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Harga (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	43
4.5 Pembahasan .....	44

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. ....	44
4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.5.4 Keterbatasan Penelitian .....	48
4.7 Implikasi.....	49
 BAB V PENUTUP.....	 51
5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	53
 DAFTAR RUJUKAN.....	 55
LAMPIRAN.....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data pelanggan dan penjualan tahun 2020-2022 .....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
Tabel 3.1 Definisi operasional .....	25
Tabel 3. 2 Uji Validitas .....	27
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	38
Tabel 4. 4 Hasil Output SPSS Pengaruh Kualitas Pelayanan,Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel 4. 5 Hasil Output SPSS Uji F.....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	37
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Kuisisioner Penelitian .....	59
Lampiran 0.2 Deskripsi Data Responden.....	61
Lampiran 0.3 Tabulasi Data Responden .....	62
Lampiran 0.4 Hasi Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penelitian .....	64
Lampiran 0.5 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	67
Lampiran 0.6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	69

