

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN SERTA HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KEDAI KEBAB TURKEY, TELAGA
MAS, KARANGASEM**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Febriani
NIM 1717041031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**


2021

SKRIPSI


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

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

Pembimbing II


Rahutama Atidira, S.T.,M.M
NIP.198805032018031001

Skripsi oleh Febriani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal, 09 April 2021

Dewan Penguji,



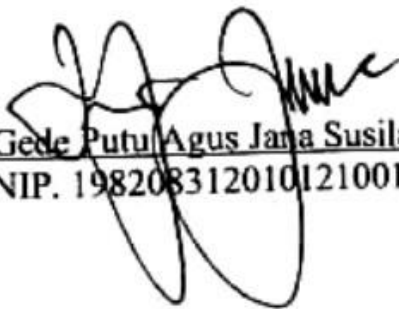
Dr. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 9 April 2021

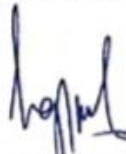
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Abi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA, CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey Telaga Mas, Karangasem" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
10000
90 J9CAJX233695679
rebriani

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Kebab Turkey Telaga Mas, Karangasem”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) 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 Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan serta saran selama belajar di Jurusan Manajemen
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
- (5) Drs. Wayan Cipta, M.M selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar, teliti dan penuh tanggung jawab sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
- (6) Rahutama Atidira, S.T., M.M selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh tanggung jawab serta mengoreksi dan memberi arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini
- (10) Kepada Bapak Muhammad Husain (Pemilik Kedai Kebab Turkey) yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- (11) Kedua orang tua (Sahabudin dan Mawanah) dan kakak serta keponakan yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang serta doa yang selalu dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Sahabat dan temen-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017
- (13) Teruntuk seseorang yang menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis (Aslan Thalib)
- (14) Teruntuk sahabatku tersayang penghibur kala susahku dan selalu menjadi partner penghilang kebingunganku (Hildayanti, Hilda Nevi, Helma Maryani, Hidayatul Mukarromah, Rosi Datul Husna, Ariz Sahaja, Zhaimmul Muzhoffar, Ni Luh Ayu Setiawati, Dwi Wiranjani, Rizka Fitriani, Juraida, Antoni Murdiono, Miftazul Ulum, Fina Safitri, Dila Safira, Dila Fitriani, Lidiawati dan Nida Ulfadila)
- (15) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 30 Maret 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
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 Penelitian	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	14
2.1 Deskripsi Teoritis	14
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Kualitas Produk	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk	16
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20

2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.14 Harga.....	23
2.1.4.1 Pengertian Harga	23
2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Harga	24
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	24
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.4 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Rancangan Penelitian	35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3.4 Sampel	36
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
3.6 Metode dan Instrumen Penelitian	37
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	39
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.2 Analisa Regresi Linier Berganda	45
3.8 Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51

4.1 Deskripsi Data	51
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	52
4.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.3.3 Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.3.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.3.6 Koefisien Determinasi	62
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.4.1 Pengaruh Simultan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.4.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.4.5 Keterbatasan Penelitian	66
4.4.6 Implikasi Penelitian.....	67
BAB V PENUTUP	68
5.1 Rangkuman.....	68
5.2 Simpulan.....	69
5.3 Saran.....	70
DAFTAR RUJUKAN	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Penjualan Produk Kedai Kebab Turkey.....	3
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Loyalitas Pelanggan.....	4
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	6
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	8
Tabel 1.5	Observasi Awal Variabel Harga.....	10
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	42
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Harga.....	44
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Paradigma Penelitian, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01.	Data Penjualan Kedai Kebab Turkey dan Kedai Kebab Hasan.....	76
Lampiran 02.	Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 03.	Gambaran Umum Responden.....	85
Lampiran 04.	Hasil Data Pernyataan Responden Data Ordinal.....	92
Lampiran 05.	Hasil Data Pernyataan Responden Regresi Linear Berganda.....	96
Lampiran 06.	Hasil Output perhitungan SPSS 24 for Windows Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Harga (X_3) dan Loyalitas Pelanggan (Y).....	112

