

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BANGUNAN PUTRA ITIKURIH
PURWADADI, SUBANG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Putri Widiawati

NPM 41183402180027



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM “45”

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BANGUNAN PUTRA ITIKURIH PURWADADI, SUBANG

Tanggal : 7 Mei 2025

Oleh

Putri Widiawati

NPM 41183402180027

Disetujui

Pembimbing



Tuti Sulastris, Dra., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BANGUNAN PUTRA ITIKURIH
PURWADADI, SUBANG**

Tanggal : 15 Mei 2025

Oleh

Putri Widiawati

NPM 41183402180027

Diuji oleh,

Penguji I



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

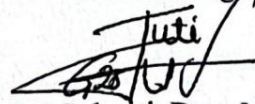
Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

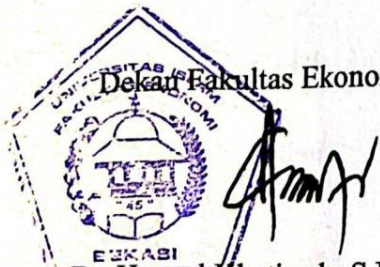
Mengetahui,

Pembimbing



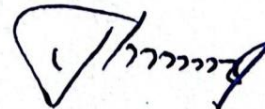
Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putri Widiawati

NPM : 41183402180027

Judul Skripsi//Penelitian : Pengaruh Kuallitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih Purwadadi, Subang

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli penulis sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur *plagiarism* atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini penulis buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 30 April 2025



Putri Widiawati

ABSTRAK

Putri Widiawati (41183402180027)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih Purwadadi, Subang

xiii + 123 halaman + 19 tabel + 7 gambar + 26 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. Harga, Loyalitas Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih Purwadadi, Subang. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Toko Bangunan itikurih yang melakukan pembelian produk yang jumlahnya tak terhingga. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari wawancara, observasi dan kuesioner. Sampel penelitian ini adalah konsumen Toko Bangunan Itikurih Purwadadi, Subang sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dihitung menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* 25 (SPSS 25). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 137,674 dengan tingkat signifikan 0,000 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan dan harga bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya hasil dari uji t, nilai variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 3,727 dengan nilai signifikan ($0,000 > 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kemudian nilai variabel harga (X_2) sebesar 6,867 dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini menunjukkan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pengaruh tersebut dapat diprediksi dengan menggunakan persamaan regresi $Y = - 5,838 + 0,269 (X_1) + 0,600 (X_2)$. Dari hasil ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 73,4% sedangkan 26,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian ini.

Daftar Pustaka 27 (2015 - 2021)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohiim.

Assalamaualaikum wr. wb.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah swt dan atas Rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih Purwadadi, Subang”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai.
2. Ibu Luthpiyah Juliandra, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan akultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Evi Mafriningsianti, S.E., M dan Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku dosen penguji yang sudah memberikan saran dan kritik pada saat siding skripsi.
5. Dosen-dosen dan staf pengajar Fakutas Ekonomi yang dengan sabar membimbing, memberikan dan membagi ilmunya kepada kami semua dai semester awal sampai sekarang.

6. Untuk kedua orang tua tercinta Ayah Dade Suheri dan Mamah N Widianti yang selalu mendoakan, memberi semangat serta membimbing dalam segala hal, memberikan kasih sayang yang teramat besar untuk anaknya.
7. Untuk suami dan anak tercinta yaitu Robbi Alamsyah S.Ag dan Clairyne Syafazea Alamsyah yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis sampai dengan skripsi ini selesai.
8. Untuk saudara kandung tersayang yaitu Raka Maulana yang selalu mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis sampai dengan skripsi ini selesai.
9. Untuk teman-teman saya yaitu Silvia Apriliana S.M, Mila Fitria S.M, Yuda Abdan Syakur S.M, Taufiq Hidayat S.M, Umar Wirahadi Kusuma, Teguh Dwi Santoso.
10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, kritik, serta saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamualaikum wr. wb.

Bekasi, 20 Mei 2025

Penulis

Putri Widiawati

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	9
1.5 Sistematika Pelaporan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.2 Harga	18
2.2.1 Pengertian Harga	18
2.2.2 Indikator harga	19

2.2.3	Tujuan Penetapan Harga	19
2.2.4	Faktor-Faktor Penetapan Harga	20
2.3	Loyalitas Konsumen.....	21
2.3.1	Pengertian Loyalitas Konsumen	22
2.3.2	Indikator Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	23
2.3.4	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	25
2.3.5	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen	26
2.4	Tinjauan terhadap Penelitian Terdahulu	27
2.5	Kerangka Pemikiran.....	33
2.6	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Desain Penelitian.....	36
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan	36
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.1.3	Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.1.4	Jenis dan Sumber Data yang Digunakan.....	37
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2	Instrumen Penelitian.....	39
3.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	39
3.2.2	Variabel Harga (X_2)	40
3.2.3	Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	40
3.3	Teknik Analisis Data.....	41
3.3.1	Uji Validitas	41
3.3.2	Uji Reliabilitas	42
3.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.3.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Hasil Objek Penelitian	48
4.1.1	Sejarah Singkat Toko	48
4.2	Visi dan Misi Toko	48

4.3	Deskripsi Data Responden	49
4.3.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	49
4.3.2	Karakteristik Responden	49
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X_1)	54
4.4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X_2)	54
4.4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen (Y)	55
4.4.4	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	56
4.5	Deskripsi Variabel	57
4.5.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	57
4.5.2	Deskripsi Variabel Harga (X_2)	59
4.5.3	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	61
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.6.1	Hasil Uji Normalitas	63
4.6.2	Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.6.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.7	Uji Hipotesis	66
4.7.1	Analisis Regresi Berganda	66
4.7.2	Hasil Uji Signifikansi Hipotesis (Uji t)	68
4.7.3	Hasil Uji F (Anova)	69
4.7.4	Hasil Koefisien Determinasi	70
4.8	Pembahasan	71
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.8.2	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.9	Kelemahan Peneliti	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Skala Likert	39
Tabel 4. 1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuisisioner	49
Tabel 4. 2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakter Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4. 4 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 5 Karakter Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	52
Tabel 4. 6 Karakter Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pembelian	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan (X_1).....	57
Tabel 4. 12 Skor Jawaban Responden tentang Harga (X_2)	59
Tabel 4. 13 Skor Jawaban Responden tentang Loyalitas Konsumen (Y)	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji F atau Simultan	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Tahun 2021-2023	2
Gambar 1. 2 Diagram Hasil Pra-Survei Loyalitas Konsumen	4
Gambar 1. 3 Diagram Hasil Pra-Survei Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 1. 4 Diagram Hasil Pra-Survei Harga.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P.P plot or regression.....	66
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot).....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1) 30 Responden	86
Lampiran 3 Hasil Kuesionerr Harga (X_2) 30 Responden.....	87
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Loyalitas Konsumen (Y) 30 Responden	88
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	89
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	90
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)	91
Lampiran 8 Tabel R.....	92
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	93
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_2).....	94
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	95
Lampiran 12 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1) 100 Responden	96
Lampiran 13 Hasil Kuesioner Harga (X_2) 100 Responden	99
Lampiran 14 Hasil Kuesioner Loyalitas Konsumen (Y) 100 Responden.....	102
Lampiran 15 Hasil Uji Asumsi Klasik	105
Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	106
Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesis	107
Lampiran 18 Hasil Koefisien Determinasi.....	108
Lampiran 19 Tabel Distribusi t.....	108
Lampiran 20 Tabel Distribusi F	111
Lampiran 21 Kartu Bimbingan Skripsi	114
Lampiran 22 Kartu Seminar Proposal.....	115
Lampiran 23 Surat Keputusan Pembimbing	117
Lampiran 24 Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 25 Hasil Wawancara	119
Lampiran 26 Daftar Riwayat Hidup.....	121
Lampiran 27 Hasil Cek Plagiarisme	122
Lampiran 28 Dokumentasi Izin Penelitian	123

Lampiran 27 Hasil Cek Plagiarisme

PUTRI_WIDIAWATI-1748385859253

ORIGINALITY REPORT

33%	31%	18%	18%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
3	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
5	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
8	123dok.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
10	repository.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
12	repository.umsu.ac.id Internet Source	