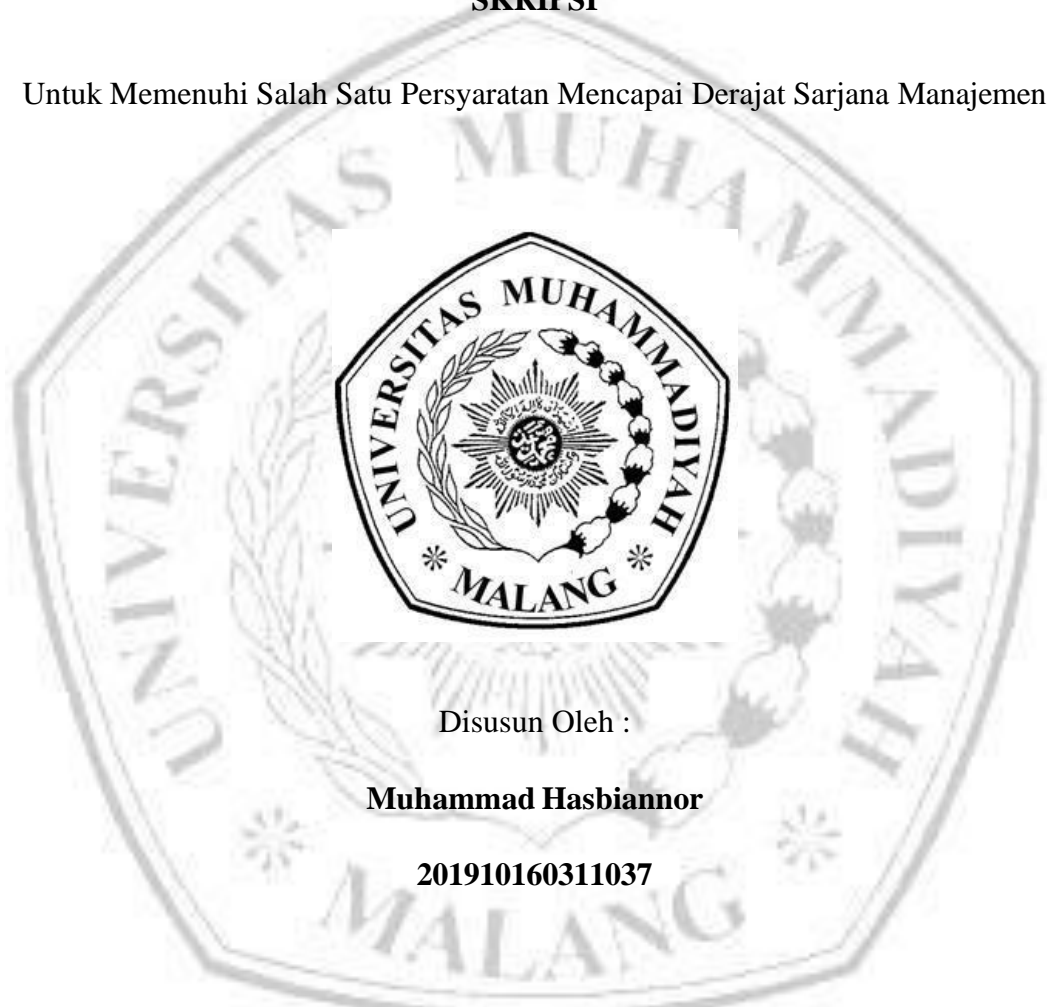


**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

**Muhammad Hasbiannor**

**201910160311037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
(Studi Pada Pelanggan GrabFood di Kota Malang)

Oleh :

**MUHAMMAD HASBIANNOR**

**201910160311037**


Malang, 2 September 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

  
(Sri Nastiti Andharini. Dra., M.M)

Pembimbing 2

  
(Widhiyo Sudiyono. S.T., M.BA)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Muhammad Hasbiannor**

NIM : **201910160311037**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 September 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji II : **Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Penguji III : **Widhiyo Sudiyono, S.T., M.AB.**

Penguji IV : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

1.....

2.....

3.....

4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG**

Oleh :

**Muhammad Hasbiannor**

201910160311037

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 23 September 2023

Pembimbing I,



**Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Pembimbing II,



**Widhiyo Sudiyono, S.T., M.A.B.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idan Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad Hasbiannor  
NIM : 201910160311037  
Program Studi : Manajemen  
E-mail : [hasbiannor037@gmail.com](mailto:hasbiannor037@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkn nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini sata buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 2 September 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad Hasbiannor

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG**

**Muhammad Hasbiannor**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang  
E-mail: [hasbiannor037@gmail.com](mailto:hasbiannor037@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif yang bersifat *explanatory reseacrh*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan alat bantu SmartPLS3. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan masing-masing terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan namun berbeda dengan kualitas pelayanan di mana kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Serta hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG**

**Muhammad Hasbiannor**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang  
E-mail: [hasbiannor037@gmail.com](mailto:hasbiannor037@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of price and service quality on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable. This type of research is a quantitative research that is explanatory research. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling method with a total sample of 100 customers. The data analysis technique used in this study is path analysis with the SmartPLS3 tool. Based on the test results show that the price and service quality respectively have a positive and significant impact on customer satisfaction. Price indicates that there is a positive and significant effect on customer loyalty but it is different from service quality where service quality indicates that there is a positive but not significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction shows that there is a positive and significant influence on customer loyalty. And the results of the study show that customer satisfaction can mediate price and service quality on customer loyalty.*

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

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa syukur dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Fika Fitriyani, SE., MM, selaku dosen wali Manajemen A 2019 Universitas Muhammadiyah Malang
5. Sri Nastiti Andharini. Dra., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Widhiyo Sudiyono., S.T., M.BA selaku Dosen Pembimbing II yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.



7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Zainal Hakim dan Rusna Yulida, sekaligus untuk kakak saya Eka Pahrianti dan adik saya Muhammad Ja'far Sadiq, serta keluarga besar saya yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan serta kasih sayang sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih untuk seluruh teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas doa dan *support* yang tak pernah henti saya dapatkan.
10. *Last but not least, i wanna thank me for believing in me to doing all this hard work and never quit.*

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 2 September 2023

Muhammad Hasbiannor

## DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perilaku Konsumen.....	11
2. Loyalitas Pelanggan.....	14
3. Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Harga .....	20
5. Kualitas Layanan .....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Konsep Penelitian .....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN .....	39
A. Lokasi Penelitian .....	39

B. Jenis Penelitian .....	39
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel .....	39
D. Definisi Operasional Variabel .....	41
E. Jenis dan Sumber Data .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Teknik Penskalaan Data .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV .....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Gambaran Karakteristik Responden.....	52
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
2. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	53
C. Hasil Analisis Data.....	54
1. Deskripsi Jawaban Responden .....	54
2. Analisis Jalur .....	58
D. Pembahasan.....	69
BAB V.....	74
PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Estimasi total nilai transaksi OFD tahun 2021 .....	5
Gambar 1.2: Ulasan Konsumen .....	6
Gambar 1.3: Ulasan Konsumen .....	7
Gambar 2.1: Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4.1: Model Jalur PLS Algorithm .....	58
Gambar 4.2: Model Jalur Bootstrapping .....	65





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2: Pemingkatan Skala Likert.....	44
Tabel 3.3: Rentang Skala .....	45
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.3: Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X1) .....	54
Tabel 4.4: Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	55
Tabel 4.5: Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	56
Tabel 4.6: Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 7 Koefisien Jalur.....	58
Tabel 4.8: Outer Loading .....	59
Tabel 4.9: Nilai Average Variance Extraced (AVE).....	60
Tabel 4.10: Discriminant Validity – Kriteria Fornell-Lacker .....	61
Tabel 4.11: Nilai Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability .....	63
Tabel 4.12: Nilai R Square .....	64
Tabel 4. 13: Uji Hipotesis .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner .....	84
Lampiran 3 Hasil Analisis Data .....	96



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. In *Modern Methods for Business Research* (pp. 295–336). London: Lawrence Erlbaum.
- Felani, M. E., & Soekotjo, H. (2017). "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(10), 1–20.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen : Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2012). *Costumer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing : Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). London: John Wiley & Sons.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 15–27.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2022). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 11–21.
- Nawastuty, H. D., Udayana, I. B. N., & Cahya, A. D. (2022). "Pengaruh Kelayakan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen*, 14(1), 38–45.
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomika*, 12(2), 281–287.
- Safitri, D., & Hayati, A. F. (2022). "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim." *Jurnal Ecogen*, 5(1), 25–36.
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson.
- Sugistianto, P., & Ispriyahadi, H. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 11(1), 92–105.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* (28th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Takholy, Y. R., & Andjarwati, A. L. (2018). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Xl Prabayar Di Pamekasan)." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1–9.
- Tenggara. (2022). *Tenggara Strategic - Survei Persepsi & Perilaku Konsumsi Online Food Delivery (OFD) di Indonesia*. <https://tenggara.id/research/download/73> (diakses pada 5 Januari 2023)



Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (3rd ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wibisono, D. (2005). *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba Empat.

Yohana, G. P. (2017). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 1–9.



PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PELANGGAN GRABFOOD DI KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

<b>7</b> %	<b>3</b> %	<b>10</b> %	<b>10</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Diponegoro</b> Student Paper	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>repositori.usu.ac.id</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Konsorsium PTS Indonesia – Small Campus</b> Student Paper	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to UM Surabaya</b> Student Paper	<b>2</b> %

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%