

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

(Study pada Rumah Makan Rawon Klakah di Lumajang)



SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Dinda Wahyu Denata
(202010160311418)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

JULI 2024

SKRIPSI

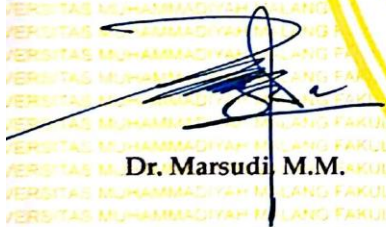
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Rumah Makan Rawon Klakah)**

Oleh :

Dinda Wahyu Denata
202010160311418

Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II,



Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

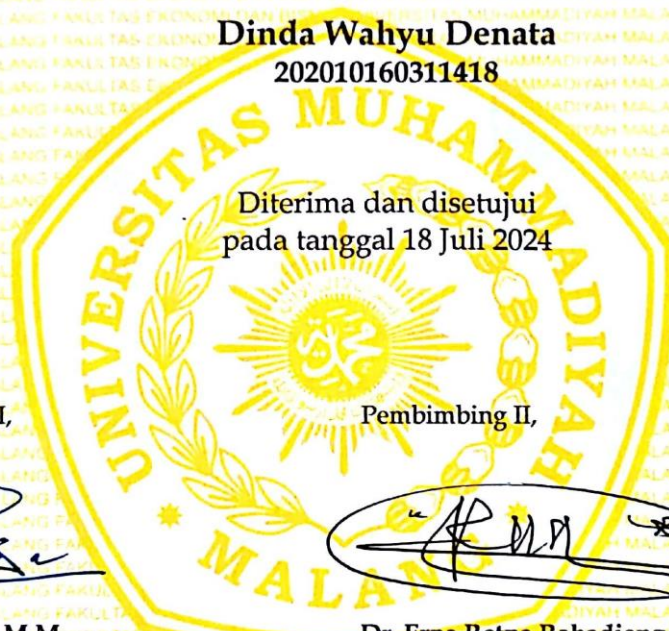


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Rumah Makan Rawon Klakah)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dinda Wahyu Denata
NIM : 202010160311418
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Marsudi, M.M.
Pembimbing II : Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.
Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.
Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph.D.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dinda Wahyu Denata

NIM : 202010160311418

Program Studi : Manajemen

Surel : dindawahyu37@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) 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 menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 09 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Dinda Wahyu Denata

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN RAWON KLAKAH**

Dinda Wahyu Denata

Management Study Program Faculty

Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang

Corresponding E-mail: dindawahyu37@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini yaitu para pelanggan Rumah Makan Rawon Klakah sebanyak 160 pelanggan. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan software aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan mampu memediasi antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION ON
RAWON KLAKAH RESTAURANT**

Dinda Wahyu Denata

Management Study Program Faculty

Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang

Corresponding E-mail: dindawahyu37@gmail.com

Abstract

This study was conducted to determine and analyze the effect of service quality and price on customer loyalty mediated by customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The data collection technique in this study used questionnaires. The population in this study were 160 customers of Rawon Klakah Restaurant. The data analysis tool used in this study was the SmartPLS 3.0 application software. The results of this study indicate that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Price has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Price does not have a significant effect on Customer Satisfaction. Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Customer Satisfaction is able to mediate between Service Quality and Customer Loyalty. Customer Satisfaction is unable to mediate Price on Customer Loyalty.

Keywords— *service quality, price, customer loyalty, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Dengan nama Allah Yang Maha Penayang, segala puji hanya milik-Nya, yang telah memberi kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan”.

Dengan diiringi do'a dan sholawat, yang senantiasa melimpah ke Nabi Muhammad S.A.W., Sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang atas pemberian dedikasi dan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang atas pemberian dedikasi dan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang atas pemberian dedikasi dan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Marsudi, Dr., M.M., selaku dosen pembimbing I yang membimbing, membantu, dan mengarahkan saya dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Erna Retna Rahadjeng, Dr., M.M., selaku dosen pembimbing II yang sabar dalam membantu, membimbing, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

6. Secara khusus saya ucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua saya, Bapak Sunaryo dan Ibu Yuli yang memberikan dukungan kepada saya baik secara materil maupun moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas saya sebagai mahasiswa.
7. Ari Rachma Amalia selaku istri saya yang saya cintai dan sayangi atas support, dukungan, dan rasa semangat yang diberikan kepada saya.
8. Pihak Rumah Makan Rawon Klakah yang bersedia menjadi objek penelitian dan observasi saya..
9. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu kepada saya.
10. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan, pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir ini.
11. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang mau berjuang dan bertahan sejauh ini untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

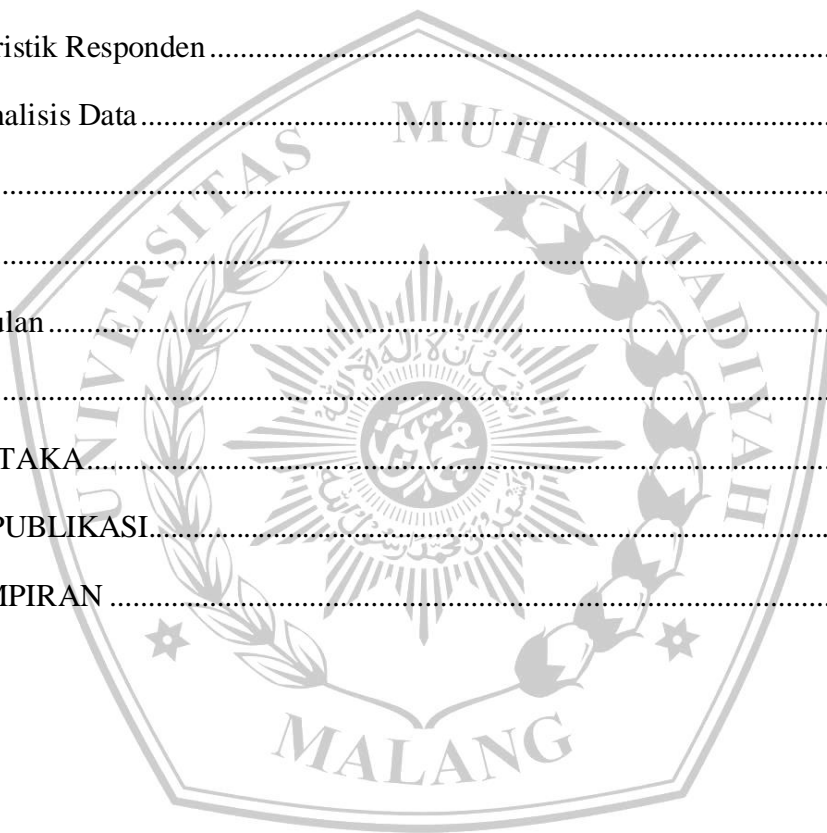
Malang, 23 Juli 2024

Dinda Wahyu Denata

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Kualitas Layanan.....	9
C. Harga.....	10
D. Kepuasan Pelanggan	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Kerangka Berpikir	18
G. Hipotesis	18
BAB 3.....	21
METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi/Obyek dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel	21

D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Peskalaan Data	23
F. Analisis Data.....	23
G. Uji Hipotesis	26
H. Uji Mediasi	27
BAB 4.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Deskripsi Data	28
B. Karakteristik Responden.....	28
C. Hasil Analisis Data.....	30
BAB 5.....	52
PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	56
SERTIFIKAT PUBLIKASI.....	59
DAFTAR LAMPIRAN	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Ulasan Konsumen Terkait Kepuasan dan Loyalitas.....	3
Tabel 1.2 Keluhan dari para konsumen RM Rawon Klakah	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Skala Likert	23
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kali Berkunjung	30
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X1).....	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Harga (X2).....	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (X2)	34
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (Z).....	36
Tabel 4.8 Hasil Outer Loading.....	39
Tabel 4.9 Hasil Analisis Average Variance Extracted	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Fornell Larcker Criterion.....	40
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability.....	41
Tabel 4.12 R-square.....	42
Tabel 4.13 Nilai R-square	43
Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....	44

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. H. (2006). " Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng)" Tesis, *Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Buchori, Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta*.
- Charolina, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Nakau Bengkulu Tengah). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 1(1), 79–96. <https://doi.org/10.36085/Jakta.V1i1.828>
- Consuegra, (2007). *An Integrated Model Of Price, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. Journal Of Product & Brand Management*, 16(7), 459-468. 459–468.
- Desmaryani, S., Kusriani, N., Lestari, W., Septiyarini, D., Harken, A., Burhansyah, R., Kilmanun, J. C., Dewi, D. O., Syafutra, M. R., David, J., Darmawan, D., & Andriany, E. (2022). The Role Of Digital Leadership, System Of Information, And Service Quality On E-Learning Satisfaction. *International Journal Of Data And Network Science*, 6(4), 1215–1222. <https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2022.6.012>
- Dewi, M. P. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang. *Iqtishoduna*, 16(2), 167–190. <https://doi.org/10.18860/Iq.V16i2.9242>
- Ghanimata, F., & Kamal, M. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Gremler. (2004). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. (2004). *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(5), 436–437. <https://doi.org/10.1108/Msq.2004.14.5.436.1>
- 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), 16–27. <https://doi.org/10.52300/Jmso.V1i1.2370>
- Hurriyati. (2014). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta*.

- Wijaya & Nurcaya (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3, 2017: 1534-1563
- Kotler. P. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler. P. & Amstrong. G. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke13, Jilid 1 Dan 2 Jakarta: Erlangga*. Erlangga.
- Kotler. P. & Keller. K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks. 1*.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Iqtishadequity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/Iej.V1i2.542>
- Permono & Pasharibu (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut, Jimek : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*
- Parasuraman. (1985). *Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research. Journal Of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Tjiptono. (2015). *Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, A. (2002). *Strategi Pemasaran. Edisi Ke Dua*.
- Tjiptono, A. (2016). *Staregi Pemasaran. Yogyakarta: Cetakan Andi*.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Zahrani Marichs, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105–122. <https://doi.org/10.36406/Jemi.V26i01.201>
- Umar. (2015). *Riset Pemasaran Dan Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Veronika, E., Ay, B., & Aryati, I. (2018). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Martabak Brengos(D`Mrongos) Solo. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 148. <https://doi.org/10.33059/Jmk.V7i2.487>
- Wardhani, A. R., Kusnadi, E., & Tulhusnah, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Interveing Pada Café Azalea Di

Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(4), 807.
<https://doi.org/10.36841/jme.v1i4.2111>

Wiguna, M. A., & Padmanty, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis* 12(2), 379.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.766>

Wijayanti, A. *Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2008.*

Zeithaml, V. A & Bitner, M. J. (2008). *Service Marketing. Bussiness Marketing Journal: Consumer Behavior. (3rd Ed.). New Delhi: Tata Mcgraw Hill.*



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN RAWON KLAKAH

ORIGINALITY REPORT

12% SIMILARITY INDEX	12% INTERNET SOURCES	11% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	4%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%
3	text-id.123dok.com Internet Source	2%
4	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%
5	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%