



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sisilya Vera
NIM : 2016-0101-295
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang

Jakarta, 8 Agustus 2020

Menyetujui,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Ir. Rojuaniah, MM)

(Ir. Jatmiko, MM, MBA)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sisilya Vera

NIM : 2016-0101-295

Tanda Tangan :



Tanggal : 14 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Sisilya Vera
NIM : 2016-0101-295
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Ir. Jatmiko, MM, MBA.



(.....)

Penguji 1 : Prof. Dr. Lia Amalia, SE, MM.



(.....)

Penguji 2 : Drs. Sugiyanto, MM.



(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Rojuaniah, MM.



(.....)

Tanggal : 14 Agustus 2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sisilya Vera
NIM : 2016-0101-295
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang.”

Beserta perangkat yang ada (apabila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalihmediakan mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 14 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Sisilya Vera)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat limpahan kasih, karunia dan segala rahmat-Nya yang selalu menyertai setiap langkah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang**. Laporan penulisan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan proses pendidikan pada program S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Esa Unggul (FEB UEU). Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tak lepas dari dukungan dan keterlibatan peran dari berbagai pihak. Dengan ini, maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor UEU yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di kampus ini.
2. Bapak Tantri Yanuar, SE., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UEU.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen UEU.
4. Bapak Ir. Jatmiko, MM, MBA. Selaku Dosen Pembimbing dalam melaksanakan penelitian.
5. Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
6. Kepada Ibu dan Ayah, serta Adik Tercinta, karena do'a dan dukungan serta bantuan baik moril dan materil kepada penulis sehingga penulis tetap semangat menjalankan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan Kelas Eksekutif UEU 2016 serta bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
8. Seluruh pihak Toko dan Konsumen Sun Jaya Furniture Balaraja.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari sempurna, maka penulis sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Tangerang, 8 Agustus 2020

Penulis



Sisilya Vera

ABSTRAK

Judul : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang”

Nama : Sisilya Vera

Program Studi : Manajemen

Pembimbing : Jatmiko

Keberhasilan suatu bidang usaha/toko tergantung dari seberapa loyal para pelanggannya. Suatu toko akan berusaha meningkatkan loyalitas pelanggan agar mencapai keuntungan yang diharapkan pemilik toko. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan harus diteliti terlebih dahulu faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening, penelitian ini dilakukan pada para pelanggan Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja. Dalam penelitian ini, metode teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sample 200 responden. Metode teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dikarenakan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Loyalitas Pelanggan dibanding pengaruh langsung Kualitas Produk dan Persepsi Harga tanpa melalui Kepuasan Pelanggan. Sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh negative artinya tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan maupun Loyalitas Pelanggan. Jadi, pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan apabila melalui Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan tidak dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan karena tidak memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak secara langsung melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : *"The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price Perception on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable Case Study of Toko Sun Jaya Furniture Balaraja, Tangerang"*

Name : Sisilya Vera

Study program : Management

Supervised : Jatmiko

The success of a line of business/shop depends on how loyal its customers are. A store will try to increase customer loyalty in order to achieve the profit the store owner expects. To increase customer loyalty, the factors that influence customer loyalty must be investigated first. The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Service Quality and Price Perception on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable. This research was conducted on the customers of Toko Sun Jaya Furniture, Balaraja. In this study, the sampling technique method used was purposive sampling with a sample size of 200 respondents. The data analysis technique method used is path analysis. The results of this study indicate that Product Quality and Price Perception have a positive and significant effect on Customer Satisfaction and have no positive and significant effect on Customer Loyalty. This is because Customer Satisfaction has a greater influence on Customer Loyalty than the direct effect of Product Quality and Price Perception without going through Customer Satisfaction. Meanwhile, Service Quality has a negative effect, meaning that it does not affect Customer Satisfaction and Customer Loyalty. So, the influence of Product Quality and Price Perception will increase Customer Loyalty if through Customer Satisfaction, and Service Quality cannot increase Customer Loyalty because it does not have an effect either directly or indirectly through Customer Satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.2 Kualitas	14
2.3 Kualitas Produk.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.5 Persepsi Harga	27
2.6 Kepuasan Pelanggan	31
2.7 Penelitian Terdahulu	32
2.8 Hubungan Antar Variabel	36
2.9 Hipotesis	40
2.10 Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain Riset	42
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43

3.4 Unit Analisis	44
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.2 Uji Validitas	58
4.3 Uji Reabilitas	61
4.4 Analisis Indeks.....	61
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.6 Analisis Jalur Path.....	71
BAB V PEMBAHASAN	82
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	82
5.2 Temuan Penelitian	88
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	88
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	91
6.3 Implikasi	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	33
3.1 Skala Likert	42
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.3 Nilai Range Uji Reabilitas (<i>Cronbach Alpha</i>)	49
4.1 Hasil Uji Validitas.....	58
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.3 Skala Pengukuran Nilai Indeks	63
4.4 Angka Indeks Variabel Kualitas Produk.....	63
4.4 Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
4.5 Angka Indeks Variabel Persepsi Harga.....	65
4.6 Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	66
4.7 Angka Indeks Variabel Loyalitas Pelanggan	67
4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirnov.....	70
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
4.11 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.13 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelayanan.....	78
4.15 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	81

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1.1 Grafik Data Sekunder Hasil Penjualan Toko Sun Jaya.....	3
1.2 Data Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	3
1.3 Data Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan	4
1.4 Data Hasil Pra Survey Kualitas Produk	5
1.5 Data Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan	6
1.6 Data Hasil Pra Survey Persepsi Harga.....	7
2.1 The Loyalty Pyramid.....	14
2.2 5 Tingkatan Produk.....	20
2.3 Model Penelitian	41
3.1 Diagram Jalur Substruktural 1	51
3.2 Diagram Jalur Substruktural 2	51
3.3 Diagram Jalur Substruktural 3	52
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen	57
4.5 Hasil Uji Normalitas – Grafik P-P Plot.....	69
4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
4.7 Tahap Substruktur Persamaan 1 Analisis Jalur.....	75
4.8 Tahap Substruktur Persamaan 2 Analisis Jalur.....	79
4.9 Tahap Ketiga Analisis Jalur	79

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	98
2. Lembar Kuesioner (Pra Survey).....	100
3. Rincian Pendapatan Penjualan Toko Sun Jaya (2015-2019)	101
4. Lembar Kuesioner (Pretest)	102
5. Hasil Pra Survey.....	105
6. Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden.....	106
7. Data Tabulasi Karakteristik 200 Responden.....	107
8. Uji Validitas Correlations	109
9. Uji Reliabilitas	114
10. Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	115