

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI WORKSHOP
NISSAN DATSUN PAJAJARAN BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

OLEH:

**DEDE APRILLIANA
NPM S1-0215.114**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2019**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI WORKSHOP NISSAN DATSUN
PAJAJARAN BOGOR
OLEH : DEDE APRILLIANA
NPM : S1-0215.114

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Sri Marti Pramudena, SE., MM

Indah Kusuma Hayati, SP., M. Si

PENGUJI I

PENGUJI II

Priyo Wismantoro, Drs., MM

Yustiana Wardhani, S.Hut., MM

KETUA

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor”**.

Adapun skripsi ini telah penulis usahakan semaksimal mungkin dan tentunya dengan bantuan berbagai pihak, sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Untuk itu penulis tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT, yang mana dengan rahmat dan hidayah nya penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor.
3. Ibu Dr. Sri Marti Pramudena, SE., MM selaku dosen pembimbing 1.
4. Ibu Indah Kusuma Hayati, SP., M. Si selaku dosen pembimbing 2.
5. Dosen-dosen (pengajar) dan Staff STIE Binaniaga Bogor.
6. Teman-teman kelas B1-Manajemen yang sudah sama-sama berjuang dari semester 1 hingga saat ini.

7. Seluruh karyawan dan pimpinan dari PT. Indomobil Trada Nasional Nissan Datsun Pajajaran Bogor.
8. Iceu Heryanti, ibu dari penulis yang sudah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih dan sayang.
9. Bapak M. A. Somantri ayah dari penulis yang sudah membesarkan penulis dengan penuh kasih dan sayang.
10. Euis Dwi Kurniawati, mertua dari penulis yang sudah seperti ibu kandung sendiri.
11. Syahroni MZ, Mertua dari penulis yang sudah seperti ayah kandung sendiri.
12. Bapak Supardi Wijaya dan Ibu Ocah, kakek dan nenek dari penulis yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih dan sayang hingga saat ini.
13. Eka Noor Asyri, istri penulis yang telah menemani disaat susah maupun senang.
14. Arkananta Raffasya Fauzan, putra pertama dari penulis yang menjadi motivasi dan penyemangat bagi penulis.
15. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Namun tidak lepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi penyusun bahasanya maupun segi lainnya. Oleh karena itu dengan lapang dada dan tangan terbuka membuka selebar-lebarnya bagi pembaca yang ingin memberi saran dan kritik sehingga penulis dapat memperbaiki. Akhirnya penulis mengharapkan semoga dari skripsi ini penulis dapat mengambil hikmah dan manfaatnya sehingga dapat memberikan inspirasi terhadap pembaca.

Bogor, Agustus 2019

Penyusun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan harga terhadap loyalitas konsumen, apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, dan apakah ada pengaruh yang signifikan harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor.

Objek dari penelitian ini adalah seluruh konsumen *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang diambil sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiasi yang bersifat kausal dengan menggunakan software SPSS 20.

Hasil analisis regresi berganda didapatkan persamaan regresi $Y = 7,501 + (-0,323)X_1 + 0,513X_2$. Hal ini berarti bahwa variabel harga berpengaruh negatif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan hasil dari uji hipotesis harga tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out whether there is a significant effect of price on consumer loyalty, is there a significant influence on the quality of service on consumer loyalty, and whether there is a significant influence on the price and quality of service together on customer loyalty in the workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor.

The object of this research was all consumers of the Nissan Datsun Pajajaran Bogor workshop. Sampling using Slovin formula is taken as many as 100 respondents. The method used in this study is a causal associative method using SPSS 20 software.

The results of multiple regression analysis obtained the regression equation $Y = 7,501 + (-0,323)X_1 + 0,513X_2$. This means that the variable price has a negative effect and service quality have a positive effect on consumer loyalty. While the results of the price hypothesis test do not affect service quality, and service quality affects consumer loyalty. While the price and quality of service have a positive effect together on consumer loyalty.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	14
A. Harga.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	21

C. Loyalitas Konsumen.....	29
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	33
E. Penelitian Terdahulu	34
F. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel	41
D. Operasional Variabel.....	44
E. Metode Pengumpulan Data	44
F. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Sejarah dan Kegiatan Perusahaan	53
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
C. Profil Responden.....	64
D. Distribusifrekuensi Jawaban responden.....	66
E. Uji Asumsi Klasik	78
F. Analisa Data.....	81
G. Pembahasan	88
BAB V PENUTUP.....	95

A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram perbandingan harga	4
Gambar 2 Grafik Pendapatan Jasa Per Bulan Selama Tahun 2018	6
Gambar 3 Grafik Konsumen Yang Datang ke <i>Workshop</i>	7
Gambar 4 Grafik Konsumen Yang Komplain	8
Gambar 5 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 6. Struktur organisasi.....	56
Gambar 7. Diagram Klasifikasi Responden.....	65
Gambar 8. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	78
Gambar 9. Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Harga Jasa dan <i>Spare Part</i>	3
Tabel 2 Pendapatan Jasa Per Bulan Selama Tahun 2018.....	6
Tabel 3 Konsumen Yang Datang ke <i>Workshop</i>	7
Tabel 4 Konsumen Yang Komplain.....	8
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 6 Operasional Variabel	45
Tabel 7 Nilai Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	60
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	62
Tabel 11. Hasil uji reliabilitas Harga	63
Tabel 12. Hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 13. Hasil uji reliabilitas Loyalitas Konsumen	64
Tabel 14. Kriteria rata-rata jawaban responden pada kuesioner	66
Tabel 15. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Harga.....	66
Tabel 16. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Harga.....	67
Tabel 17. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Harga.....	67
Tabel 18. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Harga.....	68
Tabel 19. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 20. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 21. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	70

Tabel 22. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 23. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 24. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 25. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 26. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 27. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 28. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 29. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Loyalitas Konsumen	74
Tabel 30. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Loyalitas Konsumen	75
Tabel 31. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Konsumen	75
Tabel 31. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Loyalitas Konsumen	76
Tabel 33. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Loyalitas Konsumen	76
Tabel 34. Frekuensi jawaban pada kuesioner variabel Konsumen	77
Tabel 35. Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 36. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 37. Tabel Nilai Koefisien Korelasi	82
Tabel 38. Tabel Hasil Uji Koefisien Korelasi	83
Tabel 39. Hasil Uji t Harga	84
Tabel 40. Hasil Uji t Kualitas Pelayanan	85
Tabel 41. Hasil perhitungan Uji F.....	86
Tabel 42. Hasil Uji Koefisien Determinasi	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	101
Lampiran 2 Tabel Data Mentah Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas	104
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	107
Lampiran 4 Data pernyataan pada kuisisioner dengan 100 responden	109
Lampiran 5 Output Uji Asumsi Klasik dan analisa data	129
Lampiran 6 Tabel r	132
Lampiran 7 Tabel t	133
Lampiran 8 Tabel F	136
Lampiran 9 Frekuensi tanggapan responden pada kuisisioner	139