

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENYEWA DI PASAR
BOTANIA 2 BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Kelsen
180910027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENYEWA DI PASAR
BOTANIA 2 BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Kelsen
180910027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Kelsen
NPM : 180910027
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENYEWA DI PASAR BOTANIA 2 BATAM

adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 17 Januari 2022



Kelsen

180910027

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENYEWAKAN DI PASAR
BOTANIA 2 BATAM**

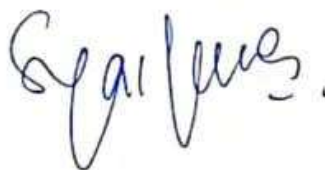
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Kelsen
180910027**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 21 Januari 2022



**Syaifulhus, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Pasar Botania 2 Batam dengan menggunakan teknik sampling simple random dengan jumlah sampel 104 responden yang merupakan penyewa di Pasar Botania 2 Batam. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan analisis koefisien determinasi, sedangkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t, uji f dan uji sobel yang diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25. program Uji Koefisien Determinasi (R²) diperoleh dari variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 82,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan diperoleh dari variabel kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan sebesar 88,6% terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai kualitas pelayanan $2,309 > 1,983$ dengan sig $0,023 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai harga $11,682 > 1,983$ dengan sig $0,000 < 0,05$ artinya harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai kualitas pelayanan $2,467 > 1,983$ dengan sig $0,015 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai harga $6,050 > 1,983$ dengan sig $0,000 < 0,05$ artinya harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai kepuasan pelanggan $6,922 > 1,983$ dengan sig $0,000 < 0,05$ artinya kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji sobel menunjukkan nilai kualitas pelayanan $2,18 > 1,96$ dengan sig $0,028 < 0,05$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Nilai harga $5,96 > 1,96$ dengan sig $0,00 < 0,05$ artinya harga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Harga; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas

ABSTRACT

These aims of these studies were for determining the effected of service quality and price on loyalty through customer satisfaction at Pasar Botania 2 Batam used simple random sampling with 104 respondents which collected by distributing questionnaires. These studies use validities and reliabilities tests, classical assumption tests and influence tests also used path analysis and coefficient of determination analysis, while hypothesis testing on this studies uses t test, f test and Sobel test which is processed using SPSS version 25. The Coefficient of Determination Test was obtained from the service quality and price variables of 82.8% of customer satisfaction while other was obtained from the variables of service quality, price, customer satisfaction of 88.6% of loyalty. The results of the t test show the value of service quality is 2,309 > 1,983 with sig 0.023 < 0.05 meaning that service quality has a significant effect on customer satisfaction, the price value is 11,682 > 1,983 with sig 0.000 < 0.05 meaning that the price has a significant effect on customer satisfaction, the value of service quality is 2,467 > 1.983 with sig 0.015 < 0.05 meaning that service quality has a significant effect on customer loyalty, the value of the price is 6.050 > 1.983 with sig 0.000 <0.05 meaning that the price has a significant effect on customer loyalty, the value of customer satisfaction is 6.922 > 1.983 with sig 0.000 < 0, 05 means that customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Sobel test results show the value of service quality 2.18> 1.96 with sig 0.028 <0.05, meaning that service quality has an indirect effect on loyalty through customer satisfaction. The price value is 5.96 > 1.96 with sig 0.00 < 0.05, meaning that the price has an indirect effect on loyalty through customer satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction; Loyalty; Price; Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Pimpinan dan Karyawan PT Fanindo Cipta Propertindo.
7. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 17 Januari 2022



Kelsen



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Dasar	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.2 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.3 Strategi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Harga	17
2.1.2.1 Pengertian Harga	17
2.1.2.2 Penetapan Harga.....	18
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.2.4 Indikator Harga	21
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	25
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.1.4.2 Tahap-tahap Loyalitas.....	26
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	31

2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.4	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.7	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Sifat Penelitian	36
3.3	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	36
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	36
3.3.2	Jadwal Penelitian.....	37
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi	37
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel Penelitian.....	38
3.4.3	Teknik Sampling	39
3.5	Sumber Data.....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data	40
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.7.1	Variabel Dependen	41
3.7.2	Variabel Intervening.....	42
3.7.3	Variabel Independen	42
3.8	Metode Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.8.2	Uji Kualitas Data	46
3.8.2.1	Uji Validitas	46
3.8.2.2	Uji Realibilitas	47
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	48
3.8.3.1	Uji Normalitas	49
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas.....	49
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.8.4	Uji Pengaruh.....	50
3.8.4.1	Uji Analisis Jalur.....	50
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	51
3.8.5	Uji Hipotesis.....	52
3.8.5.1	Pengujian Secara Parsial (Uji T)	52
3.8.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	52
3.8.5.3	Uji Sobel	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	54
4.1.2	Logo Perusahaan	55
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56

4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	57
4.2.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	57
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	58
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	58
4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X2).....	60
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	62
4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
4.4	Analisis Data.....	64
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	64
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.4.3.1	Hasil Uji Normalitas	68
4.4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.4.3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh	75
4.4.4.1	Hasil Uji Analisis Jalur	75
4.4.4.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	78
4.4.5	Hasil Uji Hipotesis	79
4.4.5.1	Hasil Uji T.....	79
4.4.5.2	Hasil Uji F	81
4.4.5.3	Hasil Uji Sobel	82
4.6	Pembahasan.....	83
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	84
4.6.4	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	84
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	86
4.6.6	Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	85
4.6.7	Pengaruh Tidak Langsung Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Simpulan	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		94
Lampiran 1, Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Penelitian		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ulasan Penyewa Pasar Botania 2 Periode Januari 2021 - Juni 2021.....	2
Tabel 1.2	Data Harga Sewa Pasar Botania 2 Periode Januari 2021 - Juni 2021	4
Tabel 1.3	Daftar Penyewa di Pasar Botania 2 Batam Periode Januari- Juni 2021 .	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Skala Likert	41
Tabel 4.1	Profil responden sesuai jenis kelamin	56
Tabel 4.2	Profil responden sesuai usia	56
Tabel 4.3	Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	56
Tabel 4.4	Profil responden berdasarkan lama menjadi pelanggan.....	57
Tabel 4.5	Profil responden berdasarkan pendapatan.....	57
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ...	58
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga.....	60
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan .	63
Tabel 4.10	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.11	Uji Validitas Harga.....	65
Tabel 4.12	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.13	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Sub Model I.....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Sub Model II.....	71
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas Sub Model I.....	72
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas Sub Model II	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub Model I.....	73
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub Model II	74
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Model 1	76
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Model II.....	76
Tabel 4.23	Uji Koefisien Determinasi Sub Model I.....	78
Tabel 4.24	Uji Koefisien Determinasi Sub Model II	79
Tabel 4.25	Uji Signifikansi Parameter Individual Sub Model 1	79
Tabel 4.26	Uji Signifikansi Parameter Individual Sub Model II.....	80
Tabel 4.27	Uji F Sub Model I.....	81
Tabel 4.28	Uji F Sub Model II	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Survei Kepuasan Pelanggan Pasar BO2 Periode Januari – Juni 2021	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1	Logo PT. Fanindo Cipta Propertindo	55
Gambar 4.2	Histogram Sub Model I	68
Gambar 4.3	<i>Normal P – Plot Regression Standardized</i> Sub Model I.....	69
Gambar 4.4	Histogram Sub Model II.....	70
Gambar 4.5	<i>Normal P – Plot Regression Standardized</i> Sub Model II.....	71
Gambar 4.6	Hasil Uji Scatterplot Sub Model I	74
Gambar 4.7	Hasil Uji Scatterplot Sub Model II.....	75
Gambar 4.8	Diagram Jalur.....	78
Gambar 4.9	Hasil Uji Sobel Sub Model I.....	82
Gambar 4.10	Hasil Uji Sobel Sub Model II	83

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	38
Rumus 3.2 Rumus Perason Product Moment	46
Rumus 3.3 Formula Alpa Cronbach.....	47
Rumus 3.4 Uji Sobel.....	53