

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
SUPERMARKET IDAKU SUPER GROSIR KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh :

MUHAMMAD TAUFIK HIDAYAT

NPM : 2061201002888



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

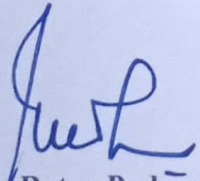
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Taufik Hidayat
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002888
Universitas : Universitas Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Supermarket Idaku
Supergrosir Kota Pasuruan

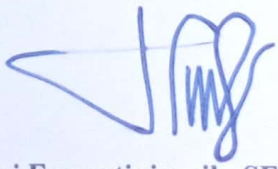
Pasuruan, 2 Juli 2024


DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

Dosen Pembimbing II


(Eni Erwantiningsih, SE, MM.)



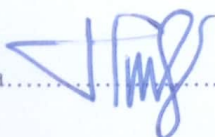

Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 2 Juli 2024.

TIM PENGUJI :

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Vita Fibriyani, S.Si., M.Si. | 1. Ketua.....  |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. | 2. Sekertaris.....  |
| 3. Eni Erwantiningsih, SE., MM. | 3. Anggota.....  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Taufik Hidayat

NPM : 2061201002888

Alamat : Jl. KH. Wachid Hasyim 1/14 RT. 04. RW. 02 Kel. Kebonsari,
Kec. Panggungrejo, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Supermarket Idaku Super Grosir Pasuruan" adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 2 Juli 2024

Yang Membuat,



Muhammad Taufik Hidayat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Taufik Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002888

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Malang, 8 Juli 2000

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jl. KH. Wachid Hasyim 1/14 RT. 04. RW. 02 Kel.
Kebonsari, Kec. Panggungrejo, Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Usman Said
(Ibu) : E. Aisyah

Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2013 : Lulus SDN Bangilan
2. Tahun 2016 : Lulus SMPN 9 Kota Pasuruan Pasuruan
3. Tahun 2019 : Lulus SMKN 1 Kota Pasuruan
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan tahun 2020

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Supermarket Idaku Supergrosir Kota Pasuruan**”. Skripsi ini dimaksud untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih.

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan, kekuatan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu serta memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir Sulistyawati, M.P selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Eni Erwantiningsih, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Vita Fibriyani, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi saya dan memotivasi selama proses perkuliahan.
6. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu selama proses perkuliahan.
7. Bapak Usman Said dan Ibu E. Aisyah selaku orang tua tercinta dan tersayang saya yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan memotivasi serta menanggung biaya kuliah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada pihak Supermarket Idaku Supergrosir Kota Pasuruan yang telah memberikan ijin dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam penyelesaian penelitian skripsi
9. Kepada sahabat seperjuangan yang selalu memberikan motivasi, hiburan dan dukungan kepada penulis.
10. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sampai di titik ini, dengan perjalanan panjang yang telah dilewati serta berbagai rintangan yang dihadapi.

Dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Pasuruan, 2 Juli 2024

Muhammad Taufik Hidayat



DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Loyalitas Pelanggan	7
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Harga	18
D. Hubungan Antar Variabel	21
E. Penelitian Terdahulu	24
F. Kerangka Konsep Penelitian.....	27
G. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Definisi Operasional Variabel	30
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34

E. Jenis dan Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Objek Penelitian	45
1. Gambaran Umum Objek	45
2. Ruang Lingkup Usaha.....	46
B. Uji Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
C. Hasil Penelitian.....	49
D. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinearitas.....	60
3. Uji Heteroskedasitas	61
4. Uji Linearitas.....	62
5. Uji Autokorelasi.....	63
E. Uji Regresi Linear Berganda	65
F. Analisis Koefisien Determinasi	66
G. Hipotesis.....	67
1. Uji Simultan (Uji F).....	67
2. Uji Parsial (Uji T).....	68
H. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2 Interval Kelas	40
Tabel 3 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 5 Responden berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 6 Responden berdasarkan usia	51
Tabel 7 Responden berdasarkan domisili	52
Tabel 8 Responden berdasarkan frekuensi pembelian	52
Tabel 9 Rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 10 Rekapitulasi variabel Harga (X2)	56
Tabel 11 Rekapitulasi variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	58
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas.....	63
Tabel 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 16 Hasil Uji Linier Berganda	65
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 18 Hasil Uji Simultan	67
Tabel 19 Hasil Uji Parsial	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian	28
Gambar 2 Scatterplot.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Responden

Lampiran 3 Analisis Statistik SPSS



ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan

Muhammad Taufik Hidayat¹, A. Ratna Pudyaningsih², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : taufikhdyt464@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

Abstrak

Salah satu toko ritel yang berada di Jalan Erlangga No.69, Purworejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur yaitu Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan. Supermarket Idaku ini merupakan bisnis ritel modern dengan menyediakan kebutuhan pokok atau kebutuhan sehari-hari untuk konsumen berupa bahan baku kue dan makanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan angket/ kuesioner, studi pustaka dan wawancara. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder, dengan analisis data secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel harga berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan, dengan nilai signifikan 0,000. Variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan yaitu 0,000. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Supermarket Idaku Super Grosir Kota Pasuruan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T dengan nilai signifikan variabel harga yaitu 0,008.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan