

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA WARUNG LALAPAN CAK 'EB
KOTA PASURUAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

MUHAMMAD AQSHAL MAULANA

NPM : 2161201003020



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Aqshal Maulana

NPM : 2161201003020

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA WARUNG LALAPAN CAK 'EB KOTA PASURUAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Pasuruan, 30 Januari 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dra. Sri Hastari, MM.)

(Hari Wahyuni, SE., MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi






(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

LEMBAR 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 Manajemen, pada tanggal 23 Januari 2025.

TIM PENGUJI

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. | 1. Ketua  |
| 2. Dra. Sri Hastari, MM. | 2. Sekretaris  |
| 3. Hari Wahyuni, SE., MM. | 3. Anggota  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aqshal Maulana

NPM : 2161201003020

Alamat : Jl. MT. Haryono No. 75, RT/RW 001/004, Kel. Mandaranrejo, Kec.
Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia, 67123

Dengan ini menyatakan Skripsi saya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA WARUNG LALAPAN CAK ‘EB KOTA PASURUAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” adalah hasil karya tulis saya sendiri, bukan hasil dari plagiat dari karya orang lain baik berupa artikel, thesis, maupun disertasi, kecuali yang telah dicantumkan di daftar pustaka pada skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa hasil skripsi yang saya tulis mengandung plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkut paut dengan dosen pembimbing saya dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 17 Januari 2025

Yang Membuat



Muhammad Aqshal Maulana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Aqshal Maulana
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003020
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 09 Juni 2001
Nama Ayah : Abdul Rachman
Nama Ibu : Ida Rahmawati
Alamat : Jl. MT. Haryono No. 75, RT/RW 001/004, Kel.
Mandaranrejo, Kec. Panggungrejo, Kota
Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia, 67123
Agama : Islam
No. HP : 0813-5885-8154
Riwayat Pendidikan : 2013 : SDN Ciwaduk
2016 : SMP Negeri 1 Pasuruan
2019 : SMA Negeri 2 Pasuruan
2025 : Universitas Merdeka Pasuruan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Lalapan Cak ‘Eb Kota Pasuruan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi hidayah dan nikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, MP., selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu. Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan sekaligus Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk menguji skripsi penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Sri Hastari, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta

arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Hari Wahyuni, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Ayun, selaku *owner* Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di warung miliknya sebagai objek penelitian dalam skripsi ini.
7. Seluruh tim *crew* Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan yang ikut membantu dalam proses penelitian dalam skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner yang penulis berikan ketika proses pengumpulan data primer kuantitatif.
9. Kedua orang tua yang tiada hentinya mendoakan dan memberi semangat kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
10. Hamba Allah yang telah memberikan laptop kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, di kala laptop penulis mengalami kerusakan.
11. Teman-teman di Universitas Merdeka Pasuruan lainnya yang telah memberikan saran dan saling bertukar ilmu, sehingga dapat menambah pengetahuan baru yang bermanfaat bagi penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi

penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.

Pasuruan, 17 Januari 2025

Penulis

Muhammad Aqshal Maulana



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Loyalitas Konsumen	10
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Harga	22
D. Kepuasan Konsumen	26

E. Hubungan antar Variabel.....	30
F. Penelitian Terdahulu.....	33
G. Kerangka Konseptual	38
H. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Definisi Operasional Variabel	42
B. Ruang Lingkup Penelitian	48
C. Lokasi Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel.....	49
E. Jenis dan Sumber Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Pengolahan Data.....	54
H. Uji Instrumen Penelitian.....	55
I. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
B. Hasil Penelitian.....	69
1. Uji Instrumen Penelitian.....	69
2. Deskripsi Penelitian.....	73
3. Uji Asumsi Klasik	101
4. Analisis Regresi Linear Berganda	115
5. Koefisien Determinasi	116
6. Uji Hipotesis	117

C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	133
BAB V PENUTUP.....	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

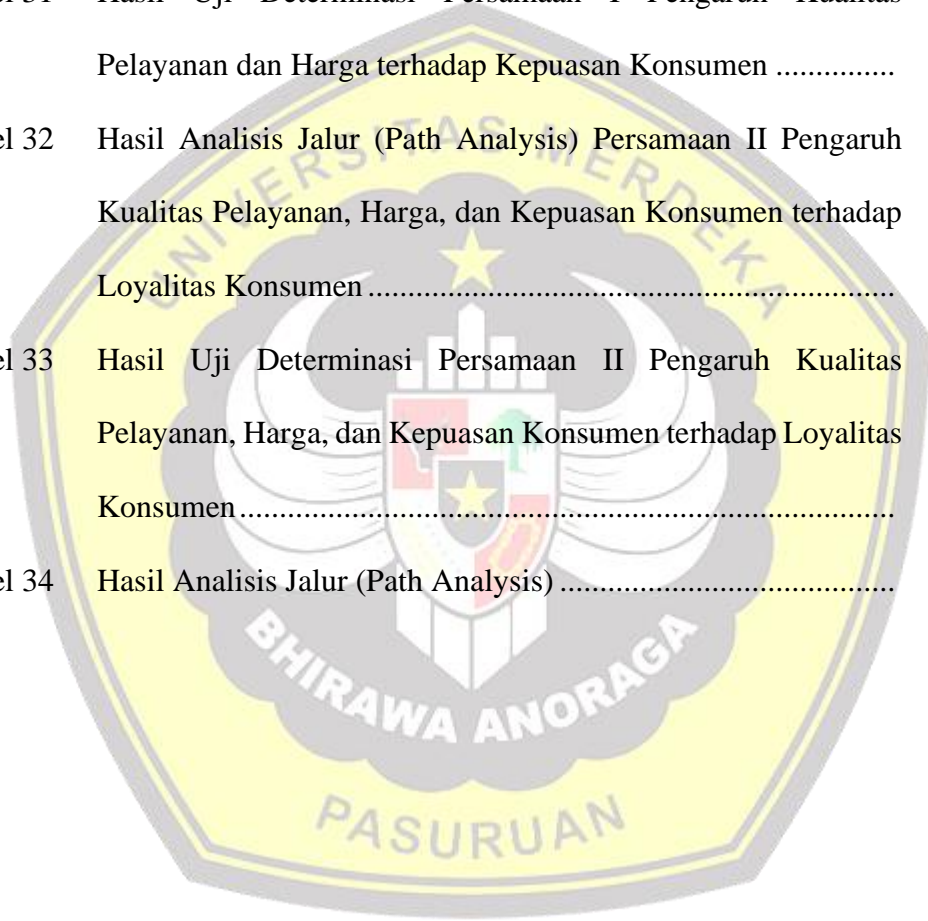
Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 2	Model Analisis Jalur (Path Analysis)	65
Gambar 3	Daftar Harga Produk.....	68
Gambar 4	Hasil Uji Normalitas berdasarkan Analisis Histogram Persamaan I.....	102
Gambar 5	Hasil Uji Normalitas berdasarkan P-Plot Persamaan I.....	103
Gambar 6	Hasil Uji Normalitas berdasarkan Analisis Histogram Persamaan II	104
Gambar 7	Hasil Uji Normalitas berdasarkan P-Plot Persamaan II.....	105
Gambar 8	Hasil Uji Heterokedastisitas Persamaan I.....	114
Gambar 9	Hasil Uji Heterokedastisitas Persamaan II	114
Gambar 10	Model Analisis Jalur (Path Analysis)	127
Gambar 11	Hasil Uji Sobel I Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	132
Gambar 12	Hasil Uji Sobel II Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2	Interval Skor Responden.....	58
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	70
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Z)	71
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	71
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Kepuasan Konsumen (Z), dan Loyalitas Konsumen (Y) .	72
Tabel 8	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	73
Tabel 9	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 10	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	75
Tabel 11	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan ...	76
Tabel 12	Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan	77
Tabel 13	Tanggapan Responden dari Kualitas Pelayanan (X1)	78
Tabel 14	Tanggapan Responden dari Harga (X2)	85
Tabel 15	Tanggapan Responden dari Kepuasan Konsumen (Z)	91
Tabel 16	Tanggapan Responden dari Loyalitas Konsumen (Y).....	97
Tabel 17	Hasil Uji Normalitas berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov Persamaan I.....	106
Tabel 18	Hasil Uji Normalitas berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov Persamaan II	107

Tabel 19	Hasil Uji Linearitas Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
Tabel 20	Hasil Uji Linearitas Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	109
Tabel 21	Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	110
Tabel 22	Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	111
Tabel 23	Hasil Uji Autokorelasi Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	112
Tabel 24	Hasil Uji Autokorelasi Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	113
Tabel 25	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen	116
Tabel 26	Hasil Uji Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen	117
Tabel 27	Hasil Uji Simultan (Uji F) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga, terhadap Loyalitas Konsumen.....	118
Tabel 28	Hasil Uji Parsial (Uji T) Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	119

Tabel 29	Hasil Uji Parsial (Uji T) Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	120
Tabel 30	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .	122
Tabel 31	Hasil Uji Determinasi Persamaan I Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	123
Tabel 32	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	124
Tabel 33	Hasil Uji Determinasi Persamaan II Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	126
Tabel 34	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)	127



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

Lampiran 2: Angket Instrumen Penelitian

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4: Koefisien Determinasi

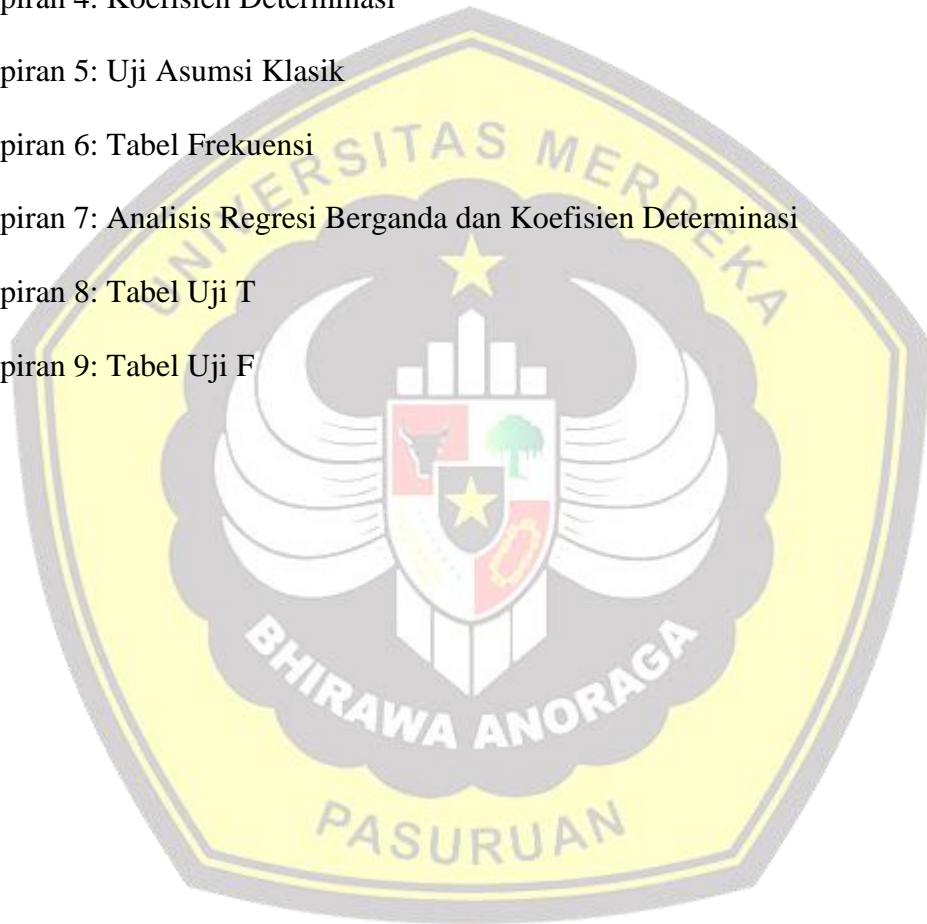
Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6: Tabel Frekuensi

Lampiran 7: Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi

Lampiran 8: Tabel Uji T

Lampiran 9: Tabel Uji F



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA WARUNG LALAPAN CAK 'EB
KOTA PASURUAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Muhammad Aqshal Maulana
Universitas Merdeka Pasuruan
aqshalm666@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Warung lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening secara parsial dan simultan. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berdomisili di wilayah Pasuruan Raya dan pernah membeli dan makan di Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling, dan ditentukan jumlah sampel sebanyak 85 sampel dengan kriteria berdomisili di wilayah Pasuruan Raya, pernah membeli dan makan di Warung Lalapan Cak 'Eb sebanyak minimal 2 kali, dan pernah merekomendasikan Warung Lalapan Cak 'Eb kepada orang lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen juga mampu memediasi kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dibandingkan harga. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa lebih puas ketika mereka menerima pelayanan yang diberikan pihak Warung Lalapan Cak 'Eb, seperti metode semi self service, kenyamanan tempat, kerapian karyawan, hingga kesopanan karyawan terhadap konsumen. Meskipun bagi beberapa konsumen menganggap masih ada beberapa kekurangan dalam hal pelayanan seperti kesusahan dalam mencari tempat makan yang tersedia, karena masih saja terdapat alat makan bekas pengunjung sebelumnya yang tidak langsung dibersihkan. Selain itu, harga yang ditawarkan juga dinilai cukup baik oleh konsumen, dengan adanya strategi harga per gram dan ambil nasi sepuasnya juga menjadi daya tarik konsumen terhadap Warung Lalapan Cak 'Eb. Variabel itulah yang membuat konsumen mendapatkan kepuasan hingga terbentuk loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen*