

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA**



Oleh:

UMAR SARIAZIZ

NPM : 17.2.02.10969

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA**



Oleh:

UMAR SARIAZIZ

NPM : 17.2.02.10969

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran**



Oleh:

UMAR SARIAZIZ

NPM : 17.2.02.10969

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**UMAR SARIAZIZ
NPM : 17.2.02.10969**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Oktober 2019**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

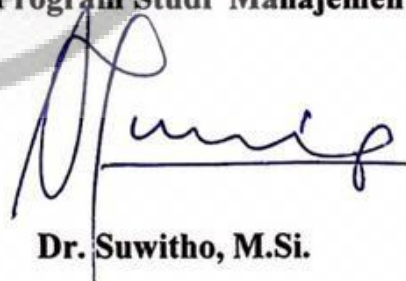
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **UMAR SARIAZIZ**

NPM : **17.2.02.10969**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Oktober 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Umar Sariaziz
NPM : 17.2.02.10969
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Pacitan, 26 Januari 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Jl. Imam Bonjol no.83 Taman. Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Abdul Aziz
Alamat Rumah : Jl. Imam Bonjol no.83 Taman. Sidoarjo
Nama Kantor : -
Alamat Kantor : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Geluran III Sidoarjo tahun 2007
2. Tamat SLTP di MTs PP. Amanatul Ummah tahun 2009
3. Tamat SLTA di MA PP. Amanatul Ummah tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
UNAIR	Surabaya	I-VII	2012-2016	Lulus
STIESIA	Surabaya	VII-X	2017-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Golongan	Jabatan
2016-2017	PT Prudential Life Assurance	-	Marketing
2017-2018	PT Kontak Perkasa Futures	-	Marketing
2019	PT Roda Express Sukses Mandiri	-	CS Officer

Dibuat dengan sebenarnya

Umar Sariaziz

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa , karena atas hidayat-Nya dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI SURABAYA”** dengan baik.

Penyusun skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Abdul Aziz dan Saringatin yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada adik saya Abdurrachman Al-Bour'ih, Nuruh Adzania Al-Bour'ih serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kakak Diya Febi Purwanti yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya tentang program SPSS 20 dan senantiasa memberikan saran untuk penulisan penelitian ini.
9. Sahabat saya Arengga, Reza, Mory, Shinta, Firda, Olive, Dyah dan yang lainnya belum tersebut, telah memberikan motivasi dan bantuan dalam pengurusan administrasi serta akademik selama perkuliahan selama ini.
10. Kawan-kawan SMX-1 dan SMX-2 angkatan tahun 2016-2018 dan lainnya yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini.
11. Kawan-kawan PT Roda Express Sukses Mandiri Surabaya yang telah memberi dukungan untuk menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya secara pribadi ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca. Terima kasih.



Surabaya, 13 September 2019

Umar Sariaziz

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS	
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1. Tinjauan Teoritis	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Harga	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4. Loyalitas	29
2.2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Pemikiran	38
2.4. Pengembangan Hipotesis	40
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
2.4.4. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	47
3.1.1. Jenis Penelitian.....	47
3.1.2. Populasi Penelitian.....	47
3.2. Teknik pengambilan Sampel.....	47
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1. Jenis Data dan Sumber Data.....	49
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.4.1. Variabel.....	50
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5. Uji Instrumen.....	55
3.6. Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1. Analisis Jalur (<i>path Analysis</i>).....	56
3.6.2. Uji Sobel Test.....	57
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.4. Uji Kelayakan Model.....	59
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	60
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1. Gambaran Penelitian.....	61
4.1.2. Deskriptif Hasil Penelitian.....	64
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.1.4. Uji Asumsi Klasik Model 1.....	73
4.1.5. Analisis Model 1.....	75
4.1.6. Uji Asumsi Klasik Model 2.....	79
4.1.7. Analisis Model 2.....	82
4.1.8. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	87
4.1.9. Analisis Sobel Test.....	91
4.2 Pembahasan.....	92
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	92
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	94
4.2.4. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaitas Pelanggan.....	95
BAB 5 : PENUTUP.....	98
5.1. Simpulan.....	98

5.2. Keterbatasan	99
5.3. Saran.....	100
JADWAL PENELITIAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Kelas Interval	55
2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	61
3	Distribusi Frekuensi Usia Responden	62
4	Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden	63
5	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	64
6	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Harga.....	66
7	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	67
8	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan.....	68
9	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
10	Uji Validitas Variabel Harga	70
11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
12	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	72
13	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Masing-Masing Variabel.....	72
14	Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	74
15	Regresi Linier Model 1	76
16	Anova Model 1	77
17	Model Summary Model 1	78
18	Hasil Perolehan Nilai <i>Standardized</i> dan Tingkat Signifikan Model 1 .	78
19	Hasil Uji Multikolinieritas Model 2.....	81
20	Regresi Linier Model 2	83
21	Anova Model 2	85
22	Model Summary Model 2	85
23	Hasil Perolehan Nilai <i>Standardized</i> dan Tingkat Signifikan Model 2.	86
24	Analisis Jalur.....	88
25	Hasil Pengujian Sobel Test	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Pendapatan PT Roda Express Mandiri Surabaya Januari – Juni 2019	2
2	Rerangka Konseptual	40
3	Model Analisis Jalur (Path Analysis)	57
4	Grafik Pengujian Normalitas Data Model 1	73
5	Grafik Uji Heterokedaktisitas Model 1	75
6	Grafik Pengujian Normalitas Data Model 2	80
7	Grafik Uji Heterokedaktisitas Model 2	82
8	Analisis Jalur	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
1	Kuisisioner	106
2	Tabulasi Hasil Kuisisioner	110
3	Frequencies	113
4	Reliability	117
5	Regression – Model 1	121
6	Regression – Model 2	124
7	<i>Sobel Test</i>	127



