

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Lembaga Kursus Seni Globalart San Diego Surabaya)



Oleh:

INTAN ROSALIA

NPM: 17.1.02.10858

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Lembaga Kursus Seni Globalart San Diego Surabaya)**

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

Oleh:

INTAN ROSALIA

NPM: 17.1.02.10858

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Lembaga Kursus Seni Globalart San Diego Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

INTAN ROSALIA

NPM : 17.1.02.10858

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 14 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Suwitho M. Si.

2. Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing,

Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Ketua Program Studi SI Manajemen,

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Intan Rosalia**

NPM : **17.1.02.10858**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi
Pada Lembaga Kursus Seni Globalart San Diego Surabaya)**

Diajukan untuk dituji pada tanggal 14 April 2021, 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 atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, mengambil, atau meniru dari tulisan orang lain tanpa memberikan pegakuan kepada pemilik aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. 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, 14 April 2021

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
54E2BAJX039986936

Intan Rosalia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Intan Rosalia
NPM : 1710210858
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Mei 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/Anak ke 3
Alamat Rumah : Perum. Sapphire Residence Blok 6 G
No. 12, Prasung, Buduran, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Estiningsih
Alamat Rumah : Perum. Sapphire Residence Blok 6 G No.
12, Prasung, Buduran, Sidoarjo
Nama Kantor : -
Alamat Kantor : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ngagel Rejo I/396 Surabaya, tahun 2009.
2. Tamat SMP di SMPN 23 Surabaya, tahun 2012.
3. Tamat SMK di SMKN 1 Surabaya (Jurusan Multimedia), tahun 2015.

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Agustus 2015 – Agustus 2021 di Globalart San Diego Surabaya, jabatan Guru Gambar/Staff.

Dibuat dengan sebenarnya

Intan Rosalia

KATA PENGANTAR

Puji syukur sedalam-dalamnya atas tiap tetesan rahmat, nikmat sehat serta penyertaan Allah SWT yang Maha Agung disetiap proses yang luar biasa dilalui sehingga penulis dapat merampungkan penelitian ini.

Perjalanan yang tidak mudah ini menjadi begitu terasa berarti dan tentunya sanggup terlewati karena tidak lepas dari doa dan dukungan semangat dari berbagai pihak. Tidak lupa penulis menghanturkan terima kasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih 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. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si. selaku pembimbing skripsi penelitian ini, yang bersedia meluangkan waktu, menularkan ilmu dan senantiasa sabar membimbing penulis untuk tiap proses penelitian.
4. Dewi Maryam, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Dosen dan staff pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada Mama tercinta (Estiningsih), Papa tercinta (Alm. Ahmad Hidayat Orlean) yang memberikan energi, motivasi, maupun doa menyelesaikan

pendidikan ini dengan baik. Kedua kakak tersayang, Brendy Sukma Orlean terima kasih untuk dukungan langsung maupun tidak langsung yang sudah berikan dan Febi Pretty Resa telah menginspirasi juga meyakinkan bahwa pribadi ini bukan sekedar biasa melainkan berhak menjadi luar biasa.

7. Tjong Elyawati yang selama ini memberikan kesempatan, pelajaran, dan nasehat saat sedang menjalankan pendidikan ini sambil bekerja di Globalart San Diego Surabaya. Rekan kerja terima kasih Ms. Eva, Ms. Aik yang selalu membantu, juga untuk murid-murid yang menggemaskan.
8. Kepada sahabat sejati Lala, Indri, Liva terima kasih telah memberikan lingkungan pertemanan yang apa adanya namun berwarna dan saling menyemangati satu sama lain.
9. Teman-teman seperjuangan kelas malam SMX2 angkatan 2017, khususnya Wenny Widiah Utami, Airindah Nitis Kinasih, dan Sonia Angelita Sutedjo yang menjalankan hari-hari melelahkan, diskusi tentang pemikiran-pemikiran yang menyegarkan, ditengah kelas, ujian dan tugas, rasanya tak pernah terasa berat apalagi menyulitkan ditengah keberadaan kalian.
10. Yang tak mungkin terlupakan, Hilmi Dwi Hartanto terima kasih telah menyemangati, memperhatikan selama bertahun-tahun yang tak sekalipun terlewat tanpa arti dan mengajarkan banyak hal, menjadi pribadi yang apa adanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak keterbatasan, ketidaksempurnaan, dan kekurangan. Untuk semua pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritik tentunya dapat menyempurnakan penelitian ini.

Semoga tugas akhir/skripsi ini dapat memberikan kontribusi baik untuk penelitian sejenis berikutnya maupun dunia pendidikan khususnya bidang Manajemen.

Surabaya, 22 Maret 2021

Intan Rosalia



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	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	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Kerangka Konseptual	38

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	39
BAB 3: METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	43
3.1.1 Jenis Penelitian.....	43
3.1.2 Populasi Penelitian	43
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.1.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	45
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4.1 Variabel	46
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.5 Uji Instrumen.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
3.6.2 Uji Aumsi Klasik.....	54
3.6.3 Uji Kelayakan Model	55
3.6.4 Uji Sobel Test	56
3.6.5 Pengajuan Hipotesis	56
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	58
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian.....	59
4.2 Analisis Data.....	63
4.2.1 Analisa Deskriptif	63
4.2.2 Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan (KP).....	64
4.2.3 Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Harga (Hrg)	65
4.2.4 Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kepuasan Pelanggan (KpP)	66

4.2.4 Analisis Tanggapan Responden Berkaitan Dengan	
Loyalitas Pelanggan (LP)	67
4.3 Uji Instrumen	68
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	68
4.4 Analisis Data.....	70
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	70
4.4.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	73
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	80
4.5 Uji Kelayakan Model	83
4.5.1 Uji Statistik F	83
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	85
4.6 Pengujian Hipotesis (Uji t)	86
4.7 Pembahasan	89
BAB 5: PENUTUP	94
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Keterbatasan	95
5.3 Saran.....	95
JADWAL PENELITIAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	104



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Perbandingan Harga dan Kualitas Jasa Pelatihan Seni	5
2. Jumlah Siswa Globalart San Diego Pakuwon City Surabaya	6
3. Interval Class	51
4. Karakteristik Jenis Kelamin	59
5. Karakteristik Usia	60
6. Karakteristik Jenis Pendidikan Terakhir	61
7. Karakteristik Pekerjaan	62
8. Karakteristik Pernah Melakukan Pembayaran	63
9. Interval Class.....	64
10. Hasil Jawaban Responden Terkait Kualias Pelayanan	64
11. Hasil Jawaban Responden Terkait Harga	65
12. Hasil Jawaban Responden Terkait Kepuasan Pelanggan	66
13. Hasil Jawaban Responden Terkait Loyalitas Pelanggan	67
14. Hasil Uji Validitas	69
15. Hasil Uji Reabilitas.....	70
16. Koefisien Regresi Model 1	71
17. Koefisien Regresi Model 2	72
18. Hasil Kesesuaian Model Regresi 1	74
19. Koefisien Regresi Model 1	74
20. Hasil Kesesuaian Model Regresi 2.....	74
21. Koefisien Regresi Model 2	75
22. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	80
23. Uji Multikolinieritas Coefficients ^a	82
24. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) ANOVA ^a	84
25. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) ANOVA ^a	84
26. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary ^b	85
27. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary ^b	86
28. Hasil Perhitungan Uji t	86
29. Hasil Perhitungan Uji t	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Model Kepuasan Pelanggan	34
2. Kerangka Konseptual	38
3. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	53
4. Model <i>Path Analysis</i>	75
5. Grafik Pengujian Normalitas	81
6. Grafik Uji Heteroskedastisitas	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner	104
2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	109
3. Hasil Output SPSS	113

