

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (Studi Pada *Laundry Starclean*)**



Oleh:

DHEAN ARFIA SABRIANA

NPM: 18.1.02.11601

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (Studi Pada *Laundry Starclean*)**



Oleh:

DHEAN ARFIA SABRIANA

NPM: 18.1.02.11601

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (Studi Pada *Laundry Starclean*)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

DHEAN ARFIA SABRIANA

NPM:18.1.02.11601

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada *Laundry Starclean*)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DHEAN ARFIA SABRIANA
NPM : 18.1.02.11601

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 28 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

**Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.
2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nur Laily, M.Si



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DHEAN ARFIA SABRIANA**

N.P.M : **18.1.02.11601**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (Studi Pada *Laundry Starclean*)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 Maret 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, 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, 28 Maret 2022
Yang membuat pernyataan,



DHEAN ARFIA SABRIANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dhean Arfia Sabriana
NPM : 18.1.02.11601
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Maret 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak : 3 (tiga) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Juwangan No. 71A Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : HarnoIchwanto
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Juwangan No 71A Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya V Surabaya tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP 30 Negeri Surabaya tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Dr. Soetomo Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya



DHEAN ARFIA SABRIANA

KATA PENGANTAR

Segalapujibagi Allah SWT atassegalalimpahanrahmat yang telahdiberikankepadasetiaphamban-Nya yang senantiasabersyukur.SholawatsertasalamkitapanjatkankepadaNabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atasberkatrahmat Allah SWT, penulisdapatmenyelesaikanskripsiinidenganjudul“**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Laundry Starclean**”sebagaiipersyaratanutukmeraihgelarsarjanajurusanManajemen di SekolahTinggiIlmuEkonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Tujuandaripenyusunanskripsiiniadalahuntukmemenuhisalahsatusyaratdala mmenyelesaikanstudipada Program SarjanaEkonomiJurusanManajemenSekolahTinggiIlmuEkonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.Penulisanskripsiinidapatterselesaikantidaklepasdaridukungandibagaimanapun, makadariitupenulisinginmengucapkanterimakasihkepada:

1. Dr. NurFadjrihAsyik, S.E., M.Si.,Ak., CA. selakuKetua dariSekolahTinggiIlmuEkonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selakuKetua Program StudiManajemenSekolahTinggiIlmuEkonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Dr. NurLaily, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi.

Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

4. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si, selaku dosen wali kelas SM-6 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Bapak Hary Soeryono selaku pemilik Laundry Starclean yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Kedua orang tua, Kakak dan Adik saya terima kasih atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dan dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan saya.

8. Sahabat saya Afrah, Nadia, Binti, Milen, Sonya, Indatul, Maratus yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

9. Seluruh kawan SM-6 angkatan 2018 dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terimakasih.

Surabaya, 24 Februari 2022

DheanArfiaSabriana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAM 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	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah	5
1.3 TujuanPenelitian	6
1.4 ManfaatPenelitian	6
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	8
2.1 TinjauanTeoritis	8
2.1.1 LoyalitasPelanggan	8
2.1.2 KualitasPelayanan.....	12
2.1.3 Harga.....	17
2.1.4 KepuasanPelanggan	22

2.1.5 PenelitianTerdahulu	27
2.2 KerangkaKonseptual	30
2.3 PengembanganHipotesis	31
2.3.1 PengaruhKualitasPelayananterhadapLoyalitas	31
2.3.2 PengaruhHargaterhadapLoyalitasPelanggan	32
2.3.3 PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasan P	33
2.3.4 PengaruhHargaterhadapKepuasanPelanggan.....	33
2.3.5 PengaruhKepuasanPelangganterhadapLoyalitas P	34
2.3.6 PengaruhKualitasPelayanantehadapLoyalitas PelangganmelaluiKepuasanPelanggan.....	35
2.3.7 PengaruhHargaterhadapLoyalitasPelangganmelalui KepuasanPelanggan	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	37
3.1 JenisPenelitiandanGambaranPopulasiPenelitian	37
3.1.1 JenisPenelitian.....	37
3.1.2 GambaranPopulasi	37
3.2 TeknikPengambilanSampel.....	38
3.2.1 PenentuanJumlahSampel.....	38
3.2.2 Teknik Sampling	39
3.3 TeknikPengumpulan Data	39
3.3.1 Jenis Data	39
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.3.3 TeknikPengumpulan Data	40
3.4 VariabeldanDefinisiOperasionalVariabel	42
3.4.1 VariabelPenelitian.....	42
3.4.2 DefinisiOperasionalVariabel.....	42
3.5 TeknikAnalisis Data	45
3.5.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	46
3.5.2 Model Pengukuran (Outer Model).....	47
3.5.3 Model Struktural	48
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 HasilPenelitian	50
4.1.1 GambaranUmumObyekPenelitian	50
4.2 DeskripsiHasilPenelitian	51
4.2.1 DeskripsiKarakteristikResponden.....	51
4.3 TeknikAnalisis	54
4.3.1 AnalisisStatistikDeskriptif	54
4.3.2 AnalisisInferensial PLS	59
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 PengaruhKualitasPelayananterhadapLoyalitas P	67
4.4.2 PengaruhHargaterhadapLoyalitasPelanggan	68
4.4.3 PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasan P	69
4.4.4 PengaruhHargaterhadapKepuasanPelanggan.....	71
4.4.5 PengaruhKepuasanPelangganterhadapLoyalitas P	72
4.4.6 PengaruhKualitasPelayanantehadapLoyalitas	

Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	73
4.4.7 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	74
BAB 5 : PENUTUP	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran	78
JADWAL PENELITIAN	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. PenelitianTerdahulu	27
2. KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	51
3. KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia	52
4. KarakteristikRespondenBerdasarkanIntensitasPenggunaan	53
5. Kelas Interval	54
6. TanggapanRespondenTerhadapKualitasPelayanan.....	55
7. TanggapanRespondenTerhadapHarga.....	56
8. TanggapanRespondenTerhadapKepuasanPelanggan.....	57
9. TanggapanRespondenTerhadapLoyalitasPelanggan.....	58
10. Nilai Outer Loading	60
11. Nilai Cross Loading	61
12. Nilai AVE.....	62
13. Nilai R-Square.....	63
14. NilaiUjiHipotesisPengaruhLangsung	64
15. <i>Spesific Indirect Effect</i>	65

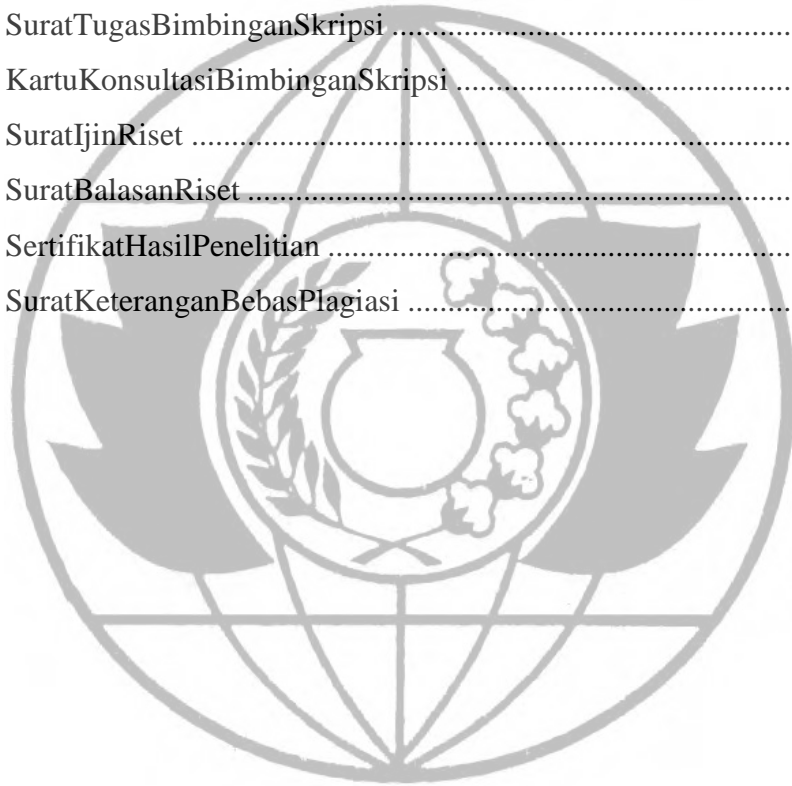
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. KerangkaKonseptual	31
2. Diagram PLS	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner	84
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	88
3. Frekuensi Karakteristik Responden	93
4. Deskripsi Variabel Indikator	93
5. Hasil Output PLS	99
6. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	102
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	103
8. Surat Ijin Riset	104
9. Surat Balasan Riset	105
10. Sertifikat Hasil Penelitian	106
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	107



ABSTRAK

Perubahan zamana dari waktu ke waktu membuat gaya hidup masyarakat kini mulai berubah, yang dimana segala sesuatu ingin serba praktis dan cepat. Keinginan yang serba instan mendorong pelaku bisnis untuk memanfaatkan peluang untuk membuka usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Salah satunya keberadaan usaha jasa laundry yang sering dijumpai saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Laundry Starclean.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ialah pelanggan dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden menggunakan teknik *non probability sampling*. Analisis data menggunakan metode Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, sehingga disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Due to the changes from time to time, people's lifestyles start to change too. Everything needs to be simple and fast. Moreover, an instant need encourages business practitioners to open a business which gives service. One of them is laundry service which is commonly seen nowadays. This research aimed to examine the effect of service quality and price on customers' loyalty through customers' satisfaction of Laundry Starclean.

The research was quantitative. Furthermore, the data collection technique used non-probability sampling. In line with that, there were 100 respondents as samples. Additionally, the data analysis technique used Smart PLS 3.0.

The research result concluded that service quality had a positive and significant effect on customers' loyalty. Likewise, price had a positive and significant effect on customers' loyalty. While, service quality had a positive and significant effect on customers' satisfaction. Likewise, price had a positive and significant effect on customers' satisfaction. Meanwhile, customers' satisfaction had a positive and significant effect on customers' loyalty. In addition, service quality indirectly affected customers' loyalty through customers' satisfaction; so it concluded that customers' satisfaction was able to mediate the relationship between service quality and customers' loyalty. Similarly, price indirectly affected customers' loyalty through customers' satisfaction; so it concluded that customers' satisfaction was able to mediate the relationship between price and customers' loyalty.

Keywords: *Service Quality, Price, Customers' Satisfaction, Customers' Loyalty*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 08/07/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia

