

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TERAS  
MELODY**



**Oleh:**

**ADHYA SATRYA NUGROHO**

**NPM: 18.1.02.11658**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TERAS  
MELODY**



**Oleh:**

**ADHYA SATRYA NUGROHO**

**NPM: 18.1.02.11658**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TERAS  
MELODY**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**ADHYA SATRYA NUGROHO**

**NPM: 18.1.02.11658**

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

**2023**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI RUMAH MAKAN TERAS MELODY**

Dipersiapkan dan disusun oleh :  
**ADHYA SATRYA NUGROHO**  
NPM: 18.1.02.11658

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 14 Oktober 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.  
Anggota : 1. Krido Eko Cahyono, SE., M.M.  
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

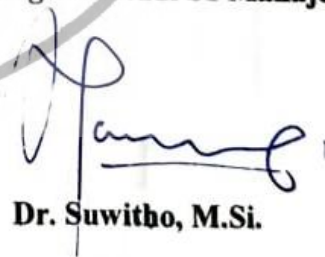
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ADHYA SATRYA NUGROHO**

N.P.M : **18.1.02.11658**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TERAS MELODY**

Diajukan untuk diuji pada 14 Oktober 2023, 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 symbol 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, dan yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari 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.

Sidoarjo, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Adhya Satrya Nugroho

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Adhya Satria Nugroho  
NPM : 18.1.02.11658  
Program Studi : S1-Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/01 Juli 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/1  
Alamat Rumah : Delta Sari Indah J-02, Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Adhi Nugroho  
Alamat Rumah/Telepon : Delta Sari Indah J-02, Sidoarjo/08  
Alamat Kantor/Telepon : 081231380855  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Hang Tuah 10 Juanda Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 1 Sedati Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	X	2018-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya oleh:

**Adhya Satria Nugroho**

## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN TERAS MELODY”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari 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. Bapak Anton Eko Yulianto, SE., MM. 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, SE., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama sepuluh semester.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kedua Orang tua saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
7. Kepada teman-teman SM-6 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan selama proses pengerjaan skripsi.
8. Kepada Heka Ananda Putri yang telah menyemangati dan menemani penulis selama proses pengerjaan skripsi.

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

Sidoarjo, 18 Agustus 2023

**Adhya Satrya Nugroho**

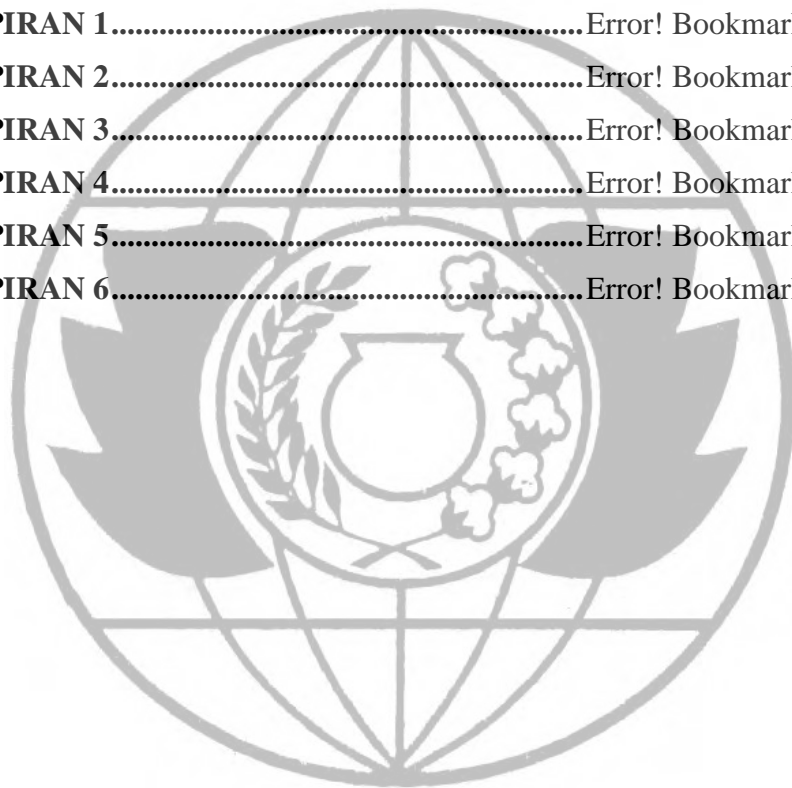


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 2 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Promosi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 3 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.8 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>JADWAL PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 1</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 2</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 3</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 4</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 5</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 6</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

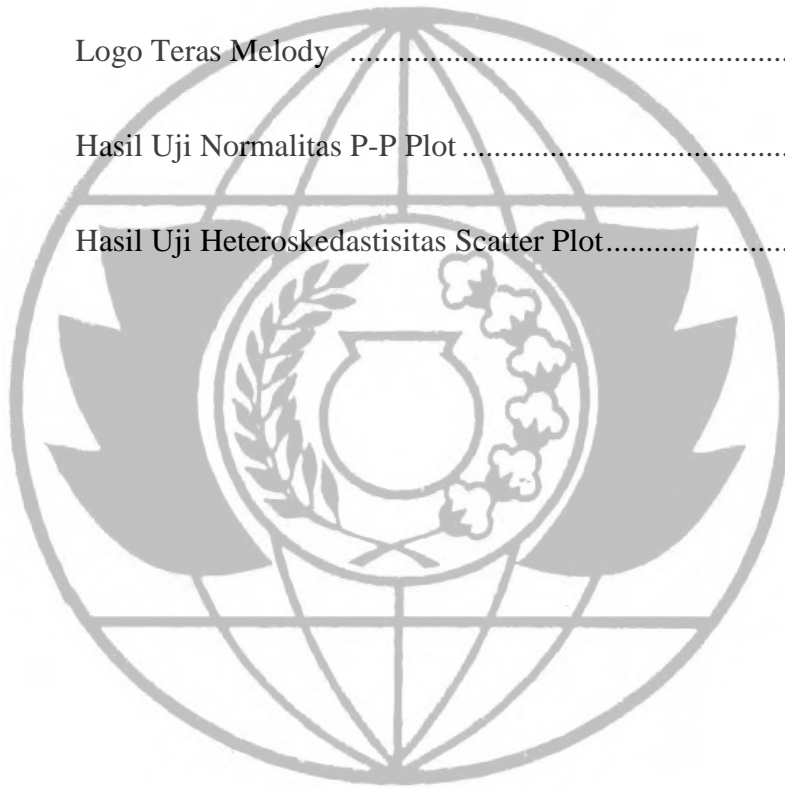


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1	Penelitian terdahulu.....	34
2	Skala Likert .....	48
3	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin .....	63
4	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	64
5	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan .....	65
6	Interval Kelas .....	66
7	Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	67
8	Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	68
9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	69
10	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
11	Hasil Uji Validitas.....	73
12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	78
15	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	81
16	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Korelasi .....	81
17	Hasil Hipotesis (Uji t) .....	82

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
1	Data Transaksi Pelanggan Teras Melody 2022 .....	5
2	Rerangka Konseptual .....	37
3	Logo Teras Melody .....	62
4	Hasil Uji Normalitas P-P Plot .....	75
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner .....	94
2	Hasil Tabulasi Kuesioner .....	98
3	Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif .....	103
4	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....	109
5	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	112
6	Hasil Output SPSS Uji Kelayakan Model.....	114

