

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
COUNTER DAM CELL**



**Oleh:**

**FIRMANSYAH CATUR PAMBUDI  
NPM: 20.1.02.12162**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
COUNTER DAM CELL**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**FIRMANSYAH CATUR PAMBUDI**

**NPM: 20.1.02.12162**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
COUNTER DAM CELL**

**Dipersiapkan dan Disusun**

**Oleh:**

**FIRMANSYAH CATUR PAMBUDI**

**NPM: 20.1.02.12162**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 04 Mei 2024**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Novianto Eko Nugroho, S.E., MPSDM.**

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

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

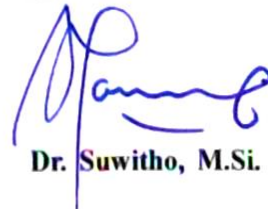
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



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

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Firmansyah Catur Pambudi**

N.P.M : **20.1.02.12162**

Menyatakan bahwa skripsi

dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COUNTER DAM CELL**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2024 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, 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, 04 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



**Firmansyah Catur Pambudi**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Firmansyah Catur Pambudi  
NPM : 20.1.02.12162  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 26 Juli 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 1 (satu)  
Alamat Rumah : Jl. Becirongengor 003/003, Wonoayu,  
Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Mulyarto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Becirongengor 003/003, Wonoayu,  
Sidoarjo  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Becirongengor 003/003, Wonoayu,  
Sidoarjo  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan PNS

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SDN Becirongengor Tahun 2014  
2. Tamat SLTP : di SMPN 2 Wonoayu Tahun 2017  
3. Tamat SLTA : di SMA Al – Islam Krian Tahun 2020  
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020-2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020 - 2022	CV. Flash Technology Machinery	Karyawan	Karyawan
2022 - 2023	Conter Dam Cell	Karyawan	Karyawan



Dibuat dengan sebenarnya

Firmansyah Catur Pambudi

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan Rahmat dan hidayah-NYA serta dukungan dan do'a kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Counter Dam Cell”**

Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya Indonesia (STIESIA) dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. tanpa adanya pihak-pihak yang turut membantu dan mendukung penulis Menyusun penelitian ini maka penelitian ini tidak akan terselesaikan, maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat :

1. Prof. 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. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat amat berharga untuk membimbing, mengarahkan serta dukungan dan semangat penuh kesabaran selama penulis menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, nasihat, dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
4. Dr. Anindhyta Budiarti S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik penulis, serta staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kedua orang tua saya yang tercinta Mulyarto dan Siti Nur Nasukah, atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian, dukungan serta doa yang tiada henti untuk mendoakan anaknya serta kakak dan adik yang selalu memberi semangat.
7. Teman perjalanan saya Dwi Nur Afita Yunita yang sudah memberikan semangat, masukan dan menemani saya bermain disaat saya bingung dalam mengerjakan skripsi ini serta teman bercerita dan bertukar pikiran.
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, terimakasih.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 12 Februari 2024



**Firmanyah Catur Pambudi**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Kualitas Produk.....	14
2.1.4 Harga.....	17



2.1.5	Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.6	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2	Kerangka Konseptual .....	25
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	25
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	28
3.1.1	Jenis Penelitian .....	28
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	28
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3	Teknik Pengambilan Data.....	30
3.3.1	Jenis Data.....	30
3.3.2	Sumber Data .....	31
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1	Variabel Penelitian .....	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Instrumen .....	38
3.5.2	Regresi Linier Berganda Analisis .....	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	43
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	46
4.1.3	Deskripsi Hasil Variabel Penelitian .....	49
4.2	Analisis Data.....	56

4.2.1 Hasil Uji Instrumen.....	56
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	65
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	66
4.3 Pembahasan .....	68
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
4.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan .....	72
5.3 Saran.....	72
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Tabel Jumlah Penjualan Tahun 2018 – 2022.....	2
2 Penelitian Terdahulu .....	21
3 Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin .....	46
4 Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Usia .....	47
5 Deskripsi Responden Berkaitan Dengan Pekerjaan .....	48
6 Interval Kelas .....	49
7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	50
8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk .....	52
9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga .....	54
10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan .....	55
11 Hasil Uji Validitas .....	57
12 Hasil Uji Realibilitas .....	58
13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	59
14 Hasil Uji Normalitas Statistik .....	61
15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
16 Hasil Uji Statistik F .....	65
17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	66
18 Hasil Uji T .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Kerangka Konseptual.....	25
2 Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Grafik P-Plot .....	62
3 Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner .....	77
2 Tabulasi Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Kualitas Pelayanan.....	81
3 Tabulasi Kualitas Produk .....	84
4 Tabulasi Harga.....	87
5 Tabulasi Loyalitas Pelanggan.....	90
6 Hasil Output SPSS V.25 .....	93

