

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DIRA CAFE AND POOL AMBULU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Sabila Yustika Amalina
NIM . 1710411026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabila Yustika Amalina
NIM : 1710411026
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Dampak Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Pada Dira Cafe adn Pool Ambulu; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2021

Yang menyatakan,



Sabila Yustika Amalina
NIM. 17.10.411.026

SKRIPSI

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DIRA CAFE AND POOL AMBULU



Oleh:

Sabila Yustika Amalina
NIM . 1710411026

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Trias Setyowati, SH, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Trias Setyowati'.

Dosen Pembimbing Pendamping: Ira Puspitadewi S. SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Ira Puspitadewi'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Dampak Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe And Pool Ambulu, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Sabila Yustika Amalina
NIM : 1710411026
Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Juni 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Retno Endah Supeni, Dra, MM
NPK. 1967052219510256

Anggota 1,



Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK 05 09 477

Anggota 2,



Ira Puspitadewi S. SE., MM
NPK 15 09 652

Mengesahkan :



Maheni Nisa Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Dampak Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe And Pool Ambulu”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ira Puspitadewi S. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Retno Endah Supeni, Dra, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, M. Yusuf dan Titik Handayani, yang selalu memberikan kasih sayang, untuk semua cinta yang mengagumkan dan luar biasa, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas serta atas kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Adik penulis tercinta, Yustika Sevannya naqsa, terima kasih atas doa dan segala dukungan

- h. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dan selalu diberi kelancaran dalam menjalani hidup.
- i. Untuk sahabat-sahabat terbaikku terima kasih atas dukungan yang sangat berharga.
- j. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- k. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Maret 2021

Penyusun



Sabila Yustika Amalina

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al- Insyirah: 6-8)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)

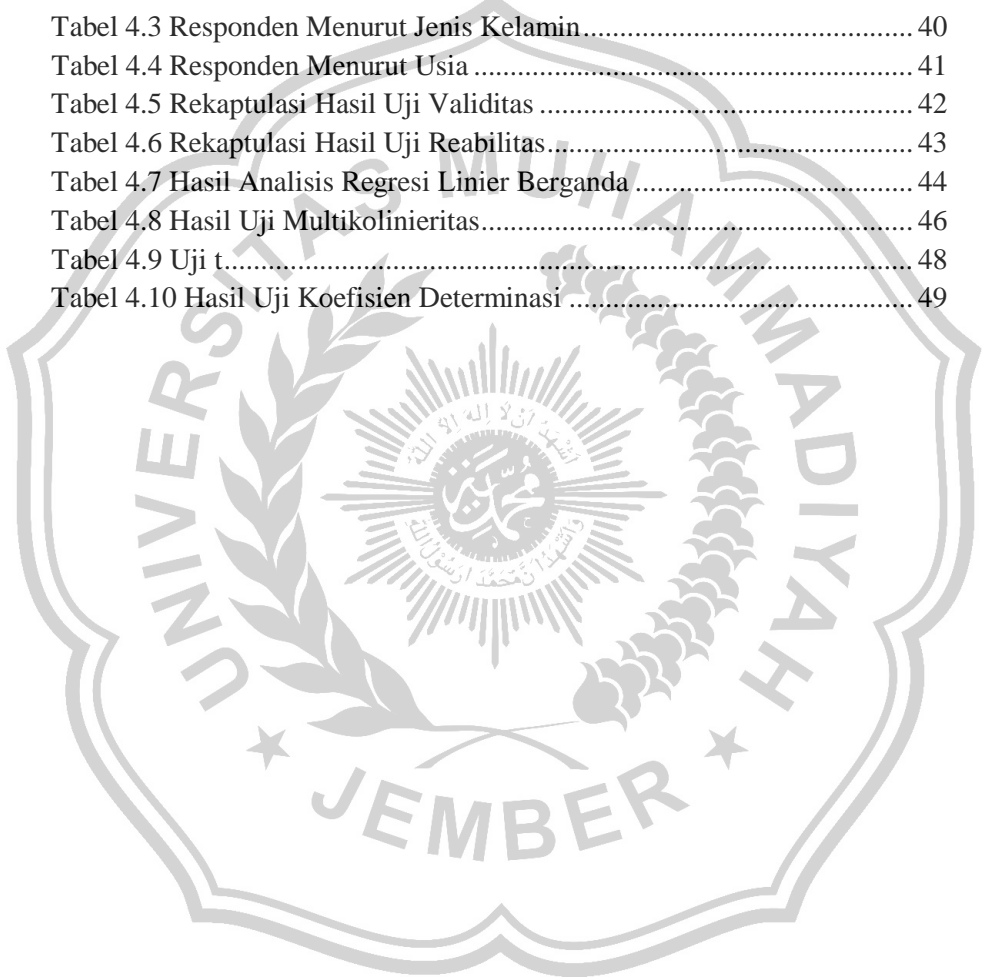
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 Tinjauan Pusataka	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Marketing Mix.....	8
2.1.3 Perilaku Konsumen	8
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan	10
2.1.6 Harga	11
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3 Metode Penelitian	21
3.1 Definisi Oprasional Variabel.....	21
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.3 Jenis Data Penelitian.....	25
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.5 Statistik Deskriptif.....	27

3.6 Teknik Analisis Data	27
BAB 4 Hasil Dan Pembahasan	31
4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Dira Cafe and Pool.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Dira Cafe and Pool.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi	32
4.1.4 Fungsi dan Tugas Jabatan.....	33
4.1.5 Personalia Dira Cafe and Pool Ambulu.....	34
4.1.6 Aspek Operasional Usaha.....	35
4.1.7 Aspek Pemasaran.....	35
4.1.8 Produk Dira Cafen and Pool Ambulu.....	36
4.2 Diskripsi Statistik Responden.....	40
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Responden Menurut Usia.....	41
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	42
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.4 Uji Hipotesis	47
4.4 Pembahasan	49
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	49
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas	50
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Usaha Cafe di Kecamatan Ambulu	2
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Dira Cafe and Pool.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Daftar Menu Makanan Dira Cafe and Pool Ambulu	36
Tabel 4.2 Daftar Menu Minuman Dira Cafe and Pool Ambulu	37
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia	41
Tabel 4.5 Rekapulasi Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.6 Rekapulasi Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.9 Uji t.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dira Cafe and Pool Ambulu	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Notmalitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner dan Tabulasi Data	56
Lampiran 2 Deskriptif Statistik & Frekuensi Pernyataan Responden	66
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	75
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi, Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	83
Lampiran 6 Tabel r dan Tabel Titik Persentase Distribusi t.....	89
Lampiran 7 Dokumentasi	94

