



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography)**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu  
syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**Faizi Radinal Muhtar  
NIM. 13.1041.1011**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizi Radinal Muhtar

NIM : 13.1041.1011

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography)** 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2 Agustus 2017

Yang menyatakan,



Faizi Radinal Muhtar

NIM. 13.1041.1011

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography)

Oleh :

Faizi Radinal Muhtar  
NIM. 13.1041.1011

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE., MM.

Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny M. T., M.Si.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 3 Oktober 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM.

NPK. 06 03 426

Anggota 1,

Feti Fatimah, SE., MM.

NPK. 07 09 622

Anggota 2,

Dra. Wenny M. T., M.Si.

NPK. 84 07 039

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

## MOTTO

Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia.  
hanya kepada-Nya aku bertawakal”  
(QS. At-Taubah: 129)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan  
sesuai dengan kesanggupannya”  
(QS. Al-Baqarah: 286)

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka  
apabila engkau telah selesai maka (bekerjalah) hingga engkau letih,  
dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap.*  
(QS. Alam Nasyrah : 6-8)

Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah  
orang yang paling taqwa di antara kalian  
(QS. Al-Hujurat: 13)

## **PERSEMBAHAN**

*Sebagai wujud rasa syukur atas selesainya skripsi ini, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:*

- 1. Kedua orang tua tercinta, yang telah menyayangi saya setulus hati. Tanpa mereka saya bukan apa-apa*
- 2. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan*
- 3. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berjasa dalam kehidupan saya*
- 4. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember*

## **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Dienz Photography. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan studio foto Dienz Photography. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pelanggan. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan pelayanan memiliki nilai koefisien positif, yang berarti semua variabel independen berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk, harga dan pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan jika kualitas produk, harga dan pelayanan semakin baik maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Harga adalah variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel kualitas produk dan pelayanan.

Kata kunci: kualitas produk, harga, pelayanan dan loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the influence of product quality, price and service to the customer loyalty at Dienz Photography. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all Dienz Photography customers. The samples used were 100 respondents, using the technique of purposive sampling. The analysis tool using multiple linear regression. Regression analysis showed product quality, price and service have a positive influence to the customer loyalty. The results of this study prove that the product quality, price and service have a positive and significant influence on customer loyalty. This results indicate if the product quality, price and service are increasing, it will result in increased customer loyalty. Price is the variable that has the greatest influence on customer loyalty, compared to variable product quality and service.*

*Key words: Product quality, price and service and customer loyalty*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdu lillahi rabbil'alamin, puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat izin dan ridhoNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography)”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mempermudah proses pengajuan skripsi.
3. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Feti Fatimah, SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Wenny M. T., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar.
5. Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Hormat saya,  
Faizi Radinal Muhtar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Hipotesis .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Identifikasi Variabel.....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29

3.5 Jenis Data .....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	33
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.7.4 Uji Hipotesis .....	36
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Dienz Photography .....	40
4.1.1 Sejarah Dienz Photography .....	40
4.1.2 Visi dan Misi Dienz Photography.....	40
4.2. Analisis Deskriptif .....	41
4.3. Hasil Analisis Data .....	46
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	46
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.3.4 Uji Hipotesis .....	51
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	52
4.4. Pembahasan.....	53
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Usaha Jasa Fotografi di Jember .....	3
Tabel 1.2. Pendapatan Kotor Dienz Photography .....	4
Tabel 1.3. Jumlah Pelanggan Dienz Photography .....	4
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1. Usia Responden.....	41
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.3. Frekuensi Pembelian Jasa .....	42
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk .....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harga .....	43
Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan.....	44
Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.12. Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Gambar 4.2. Grafik Normal P-Plot .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	61
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	65
Lampiran 3. Output SPSS : Frekuensi Jawaban Responden.....	68
Lampiran 4. Output SPSS : Uji Instrumen Data .....	72
Lampiran 5. Output SPSS : Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Lampiran 6. Dokumentasi.....	81

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrianan. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Cepat Saji KFC). Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Cahyadi dan Sri Wahjuni Astuti. 2007. *Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*. *Majalah Ekonomi*. Majalah Ekonomi. Tahun XVII. No. 2. Agustus. Hal. 145-156. Surabaya: Universitas Airlangga
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Augusty Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Iriyanti, Emik, Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol.2, No.1.
- Karsono, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dgn Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Bisnis & Manajemen*: Vol.5 (2) p: 183-196.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molan, Pentj)*. Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Malhotra, N. K., (2004). *Marketing reserch: annapplied orientation*, 4th ed, New Jersey Prentice Hall.
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah dan Nursaidah. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol.6, No.2.
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4.
- Sampelan, Angelia Gabriela, Sem G. Oroh dan Silcyljeova Moniharapon. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru Mantos Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.3.
- Sari, Dewi Maya. 2009. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas UD. Delvi Planet T-Shirt Central Pasar Medan. *Jurnal Manajemen USU*. (Vol. 18 No.1 2009).
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suparyadi. "Membangun Loyalitas Pelanggan; perlombamaan tanpa garis finis",
- Sururi, Ahmad dan Astuti Mudji, 2003. *Pengaruh Kualitas Produk Telepon Selular Nokia Terhadap Kepuasan Pelanggan di Universitas Muhamadiyah Sidoarjo*. Iktisadia: Vol.2 (2) p. 249-262
- Susilawati. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Ciputat.
- Sussanto Herry dan Wido Damayanti. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No.1, Vol.1.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jilid Idan II. (Terjemahan:Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.



- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Utami, Widya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta : Salemba Empat.
- Widjoyo Putro. Shandy. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zeithaml, Valarie, Marry Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2009 *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York, McGraw Hill.