



**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember)

SKRIPSI

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

Oleh:

Intan Rizky Ananda

NIM. 13.10.411.056

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

Mei, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Rizky Ananda
NIM : 13.10.411.056
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember)**” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam 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 merugikan dari pernyataan yang tidak benar.

Jember, 15 Mei 2017

Yang menyatakan,

Materai

6000

Intan Rizky Ananda

NIM. 13.10.411.056

SKRIPSI



**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember)

Oleh:

Intan Rizky Ananda

NIM. 13.10.411.056

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utamaa : Drs. Akhmad Suharto. MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu, S. Psi, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Promosi, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Mei 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE. MM

NPK 10 09 661

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Akhmad Suharto. MP

NPK. 89 06 242

Pawestri Winahyu, S. Psi, MM

NPK. 1982052611703800

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NIP. 28041 970 1997 021 001

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

Sesungguhnya setelah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka bersungguh-sungguhlah 9dalam beribadah), dan hanya kepada Tuhanmu-lah berharap.

(Q.S Al Insyiraah : 6-8)

Hai orang-orang beriman, jadikan sabar dan sholatmu sebagai penolong, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Al Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya.

- ϕ Orang tua tercinta Ananto Andiantoro dan Sawiyah Linda Nuraini yang selama ini mendidik dan membimbing saya dan tiada henti-hentinya menyayangi saya. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasi untuk melangkah dalam hidup ini.
- ϕ Kakak saya Yogi Andiansyah.
- ϕ Sahabat saya Mariya Ulfa, Afton A, Regha V, Moh. Alfitrah, Riski Nurdiana, Riski Dwi C, Rina A dan Endah P.M sahabat lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berbagi informasi serta memberikan bantuan dan memberikan semangat yang begitu besar kepada saya.
- ϕ Seluruh teman seperjuangan manajemen angkatan 2013 FE UNMUH Jember.
- ϕ Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi (X1), harga (X2), dan pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Jenis penelitian kausalitas dengan menggunakan teknik *sampling aksidental/insidental* dengan sampel 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel, promosi, harga, dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan jasa Laundry Ayu Service. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa Laundry Ayu Service. Ketiga variabel ini berpengaruh sebesar 75,7% terhadap loyalitas pelanggan Jasa Laundry Ayu sedangkan sisanya sebesar 24,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: promosi, harga, pelayanan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The research objective was to determine and analyze the effect of the influence of promotion (X1), price (X2), service (X3) to the customer loyalty (Y) of jasa Laundry Ayu. Kind of causality research using accidental sampling/insidental technique with a sample of 100 responden. This study using multiple linier regression analysis. Test result showed that promotion, price, dan service was able to explain the variations that occur on customer loyalty of Jasa Laundry Ayu Service. Each variable positive and significant impact on customer loyalty of Jasa Laundry Ayu Service. All of the three variables have 75,7% of the customer loyalty of Jasa Laundry Ayu, and 24,3% of the rest percentage is affected by the others variables.

Key words: promotion, price, service and customer loyalty

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 "Pengaruh Promosi, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember)".

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. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs, Akhmad Suharto. MP, selaku dosen pembimbing I dan Pawestri Winahyu, S. Psi, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijayantini, SE, 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, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih

untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. 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 bisa 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, Mei 2017

Penyusun

Intan Rizky Ananda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN BIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Promosi	10
2.1.4 Harga	11
2.1.5 Pelayanan.....	13
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20

BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.2.1 Variabel Tidak Terikat	22
3.2.2 Variabel Terikat	23
3.3 Desain Penelitian	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.4.1 Jenis Data	25
3.4.2 Data Sekunder	25
3.5 Populasi Dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.7 Analisis Data	27
3.7.1 Uji Instrumen Data	27
3.7.1.1 Uji Validitas	27
3.7.1.2 Uji Reabilitas	27
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.3.1 Uji Normalitas	29
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	29
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.7.4 Uji Hipotesis	30
3.7.4.1 Uji t	30
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi	31
 BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	 32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
4.1.2 Struktur Organisasi	32
4.1.3 Visi Dan Misi	34
4.1.4 Diskriptif Statistik Responden	34
4.1.4.1 Responden Menurut Usia.....	34
4.1.4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
4.1.4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	35
4.1.4.4 Responden Menurut Masa Berlangganan.....	36
4.1.5 Diskriptif Pernyataan Responden	36

4.2 Analisis Data	44
4.2.1 Uji Instrumen Data	44
4.2.1.1 Pengujian Validitas Data	44
4.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	46
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.2.3.1 Pengujian Normalitas	48
4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas	49
4.2.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	50
4.2.4 Uji Hipotesis	51
4.2.4.1 Uji t	51
4.2.4.2 Koefisien Determinasi	53
4.3 Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
5.9 Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Perbandingan Jasa Laundry Ayu	5
Tabel 1.2: Jumlah Pelanggan Jasa Laundry Ayu.....	6
Tabel 2.3: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia	34
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan	36
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi	37
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	39
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pelayanan	41
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.11: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.12: Hasil Uji t	52
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3: Kerangka Konsep Penelitian	19
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Jasa Laundry Ayu Service	33
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	49
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1: Persamaan Regresi Linier Berganda	28
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner

LAMPIRAN 3 : Statistik Deskriptif Responden

LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas

LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Reabilitas

LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis

LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Penelitian