

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA
PERSEWAAN TENDA DINA DINI DI BONDOWOSO**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA
PERSEWAAN TENDA DINA DINI DI BONDOWOSO**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andini Yunikasari

NIM : 1610411006

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PERSEWAAN TENDA DINI DINA DINI DI BONDOWOSO; 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, 5 Mei 2020

Yang menyatakan,

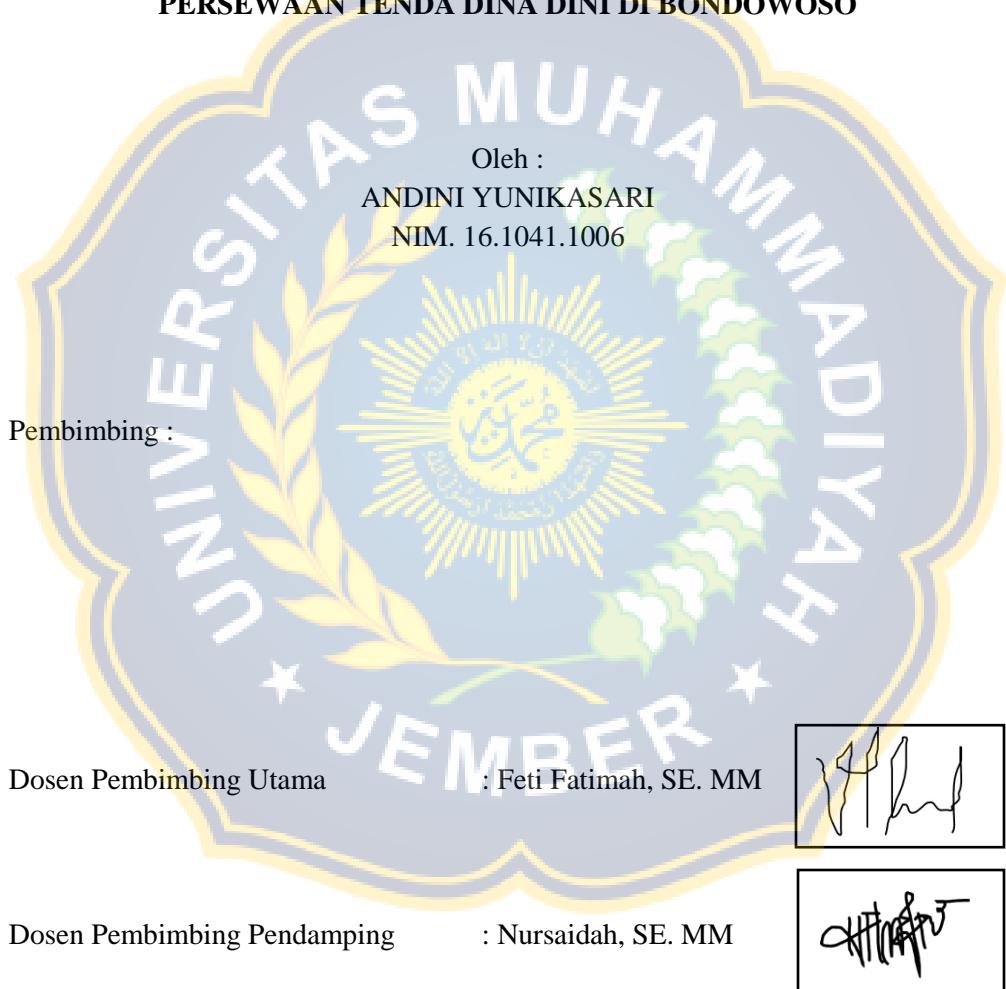


Andini Yunikasari

NIM. 16.1041.1006

SKRIPSI

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PERSEWAAN TENDA DINA DINI DI BONDOWOSO



PENGESAHAN

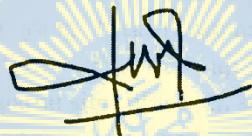
Skripsi berjudul ; *Tinjauan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Persewaan Tenda Dina Dini di Bondowoso*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 5 Mei 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,



Budi Santoso, SE, MM, MAk

NPK : 10 03 711

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE, MM

NPK 07 09 622

Anggota 2,



Nursaidah, SE, MM

NPK 15 09 637

Mengesahkan :

Dekan, Ketau Program Studi,



Dr. Arik Susbiyani, SE, MSi

NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah ketersediaan gedung untuk acara pesta pernikahan dan acara lainnya masih sangat minim untuk di wilayah desa. Sehingga, persaingan usaha sejenis begitu ketat untuk mendirikan usaha jasa tersebut, salah satunya persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Analisis yang digunakan yakni analisis data kuantitatif (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji f dan uji t) serta analisis koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa kualitas pelayanan (0,554), harga (0,205), dan kepuasan pelanggan (0,191) yang berarti semua variabel berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji F dengan nilai signifikansi 0,000 bahwa semua variabel berpengaruh signifikan dan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Pada hasil uji t menghasilkan kualitas pelayanan (0,000), harga (0,004) dan kepuasan pelanggan (0,016) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The background of this research is the availability of the building for weddings and other events still very minimal for the village area. Thus, competition of similar business is so strict to establish the service business, one of which is rental tent and party tools Dina Dini. The research aims to determine the influence of quality of service, price and customer satisfaction of customers' loyalty. The samples needed in this study were as much as 100 respondents with purposive sampling methods and data collection techniques through interviews, questionnaires and library studies. Analysis used are quantitative data analysis (validity test and reliability test), classical assumption test (normality test, heteroskedastisity test, multicollinearity test), multiple linear regression analysis, hypothesis test (f Test and T test) and coefficient of determination analysis. The results of a double linear regression analysis are known that the quality of service (0.554), the Price (0.205), and consumer satisfaction (0.191) which means that all variables positively affect customer loyalty. Based on the F test results with a significance value of 0.000 that all the variables are significant and simultaneous to customer loyalty. In t test results produce quality of service (0.000), the Price (0.004) and customer satisfaction (0.016) partially significant effect on customer loyalty.

Keyword : service quality, price, customer satisfaction, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Persewaan Tenda Dina Dini di Bondowoso” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa persewaan tenda Dina Dini di Bondowoso.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Hanafi, M.Pd.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nursaidah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
7. Teman-teman Manajemen 2016 atas dukungan dan semangatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, Mei 2020
Penulis

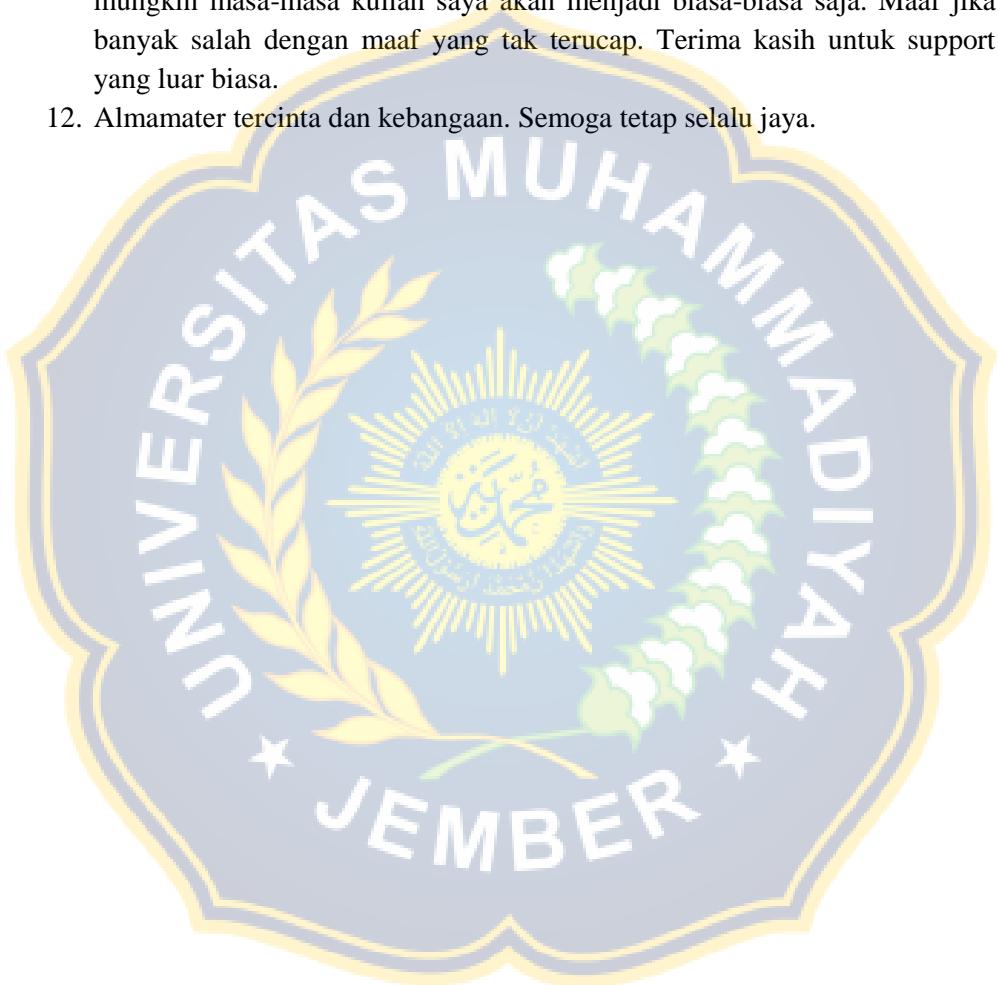
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua dengan doanya, kasih sayangnya, semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Segala perjuangan peneliti hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
2. Adik Faradina, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu denganmu. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat darimu, semoga awal dari kesuksesan ini saya dapat membanggakan kamu dan orang tua.
3. Ibu Feti Fatimah SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal penyusunan skripsi ini serta memberikan arahan dan semangat kepada peneliti.
4. Ibu Nursaidah SE, MM selaku dosen pembimbing yang juga telah memberikan bimbingan kepada peneliti dengan segala arahannya, semangat dan kesabarannya kepada peneliti.
5. Bapak Budi Santoso, SE, MM. MAK selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini.
6. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Seluruh dosen prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dan para staff yang telah membantu dan memberikan fasilitas kepada peneliti demi kelancaran penelitian.
8. Pihak Persewaan Tenda Dina Dini Bondowoso yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
9. Saudara-saudaraku, keluarga besar Doeljapar dan Sardiman yang telah memberikan support dan fasilitas ketika sedang mengalami masalah dengan keterbatasan fasilitas yang ada.
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat, doa dan memberikan bantuan. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk sahabat-sahabat baikku, LGBC Squad, Girls Squad, Rujak Squad, Centil, dan No Name terima kasih

telah memberi bantuan saat peneliti membutuhkan kalian. Kebaikan kalian tiada bandingannya. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan, peneliti mungkin bukan apa-apa saat ini.

11. Teman-teman seangkatan Manajemen 2016 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen A yang membantu dan mengajarkan kesabaran serta tumbuh dan berkembang serta menuntut ilmu bersama. Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja. Maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support yang luar biasa.
12. Almamater tercinta dan kebanggaan. Semoga tetap selalu jaya.



MOTTO

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah. Niscaya Allah SWT akan member kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, berdirilah kamu, maka berdirilah. Niscaya Allah SWT akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah SWT Maha Teliti apa yang kamu kerjakan.

(Surah Al-Mujadalah/58 Ayat 11)



Barangsiapa bertaqwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan member rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa-dosanya dan mendapatkan pahala yang agung.

(Surah Ath-Thalaq Ayat 2-4)

Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu.
(Surah Ali-Imron Ayat 200)

Berangkatlah, baik kamu merasa ringan atau berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu.
(Surah At-Taubah Ayat 200)

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN PENULIS | iii |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| PERSEMBERAHAN PENULIS | ix |
| MOTTO | xii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Manajemen pemasaran | 6 |
| 2.1.2 Jasa | 6 |
| 2.1.2.1 Karakteristik jasa | 6 |
| 2.1.1.2 Jenis-jenis jasa | 7 |
| 2.1.6 Loyalitas konsumen | 7 |
| 2.1.6.1 Pengertian loyalitas konsumen | 7 |
| 2.1.6.2 Karakteristik loyalitas konsumen | 8 |
| 2.1.6.3 Indikator loyalitas konsumen | 9 |
| 2.1.6.4 Faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen | 9 |
| 2.1.3 Kualitas pelayanan | 9 |
| 2.1.3.1 Pengertian kualitas pelayanan | 9 |
| 2.1.3.2 Dimensi kualitas pelayanan | 10 |
| 2.1.3.3 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa | 11 |
| 2.1.3.4 Identifikasi sumber kualitas pelayanan | 12 |
| 2.1.3.5 Konsep kualitas pelayanan | 13 |
| 2.1.4 Harga | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.4.1 Pengertian harga | 13 |
| 2.1.4.2 Penetapan harga | 13 |
| 2.1.4.3 Tujuan penetapan harga | 14 |
| 2.1.4.4 Ciri-ciri harga | 15 |
| 2.1.5 Kepuasan konsumen | 15 |
| 2.1.5.1 Pengertian kepuasan konsumen | 15 |
| 2.1.5.2 Aspek-aspek kepuasan konsumen | 16 |
| 2.1.5.3 Pengukuran kepuasan konsumen | 16 |
| 2.1.5.4 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 20 |
| 2.4 Hipotesis | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Identifikasi Variabel | 23 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel | 23 |
| 3.3 Desain Penelitian | 24 |
| 3.4 Jenis Data | 25 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Sampel | 25 |
| 3.5.1 Populasi | 25 |
| 3.5.2 Sampel | 26 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.7.1 Analisis data kualitatif | 27 |
| 3.7.2 Analisis data kuantitatif | 28 |
| 3.7.2.1 Uji validitas | 28 |
| 3.7.2.2 Uji reliabilitas | 29 |
| 3.7.3 Uji asumsi klasik | 29 |
| 3.7.3.1 Uji normalitas | 29 |
| 3.7.3.2 Uji heteroskedastisitas | 29 |
| 3.7.3.3 Uji Multikolinearitas | 30 |
| 3.7.4 Analisis regresi linier berganda | 30 |
| 3.7.5 Uji hipotesis | 31 |
| 3.7.5.1 Uji simultan F | 31 |
| 3.7.5.2 Uji parsial (Uji t) | 32 |
| 3.7.6 Analisis koefisien determinasi | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum | 34 |
| 4.1.1 Profil perusahaan | 34 |
| 4.1.2 Visi dan misi perusahaan | 34 |
| 4.1.3 Aspek sumber daya manusia perusahaan | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.4 Aspek pemasaran perusahaan | 36 |
| 4.1.5 Aspek <i>financial</i> perusahaan | 36 |
| 4.1.6 Aspek operasional perusahaan | 38 |
| 4.2 Deskripsi Data Responden | 38 |
| 4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden | 40 |
| 4.4 Analisis Data Kuantitatif | 44 |
| 4.4.1 Uji validitas | 44 |
| 4.4.2 Uji reliabilitas | 45 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 4.5.1 Uji normalitas | 45 |
| 4.5.2 Uji heteroskedastisitas | 46 |
| 4.5.3 Uji multikolinearitas | 47 |
| 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda | 48 |
| 4.7 Uji Hipotesis | 49 |
| 4.7.1 Uji simultan F | 49 |
| 4.7.2 Uji parsial (Uji t) | 49 |
| 4.8 Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 50 |
| 4.9 Pengujian Hipotesis | 50 |
| 4.9.1 Pengujian hipotesis 1 | 50 |
| 4.9.2 Pengujian hipotesis 2 | 51 |
| 4.9.3 Pengujian hipotesis 3 | 51 |
| 4.10 Pembahasan | 52 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 54 |
| 5.1 Kesimpulan | 54 |
| 5.2 Saran | 54 |
| 5.2.1 Saran untuk perusahaan | 54 |
| 5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN | 60 |

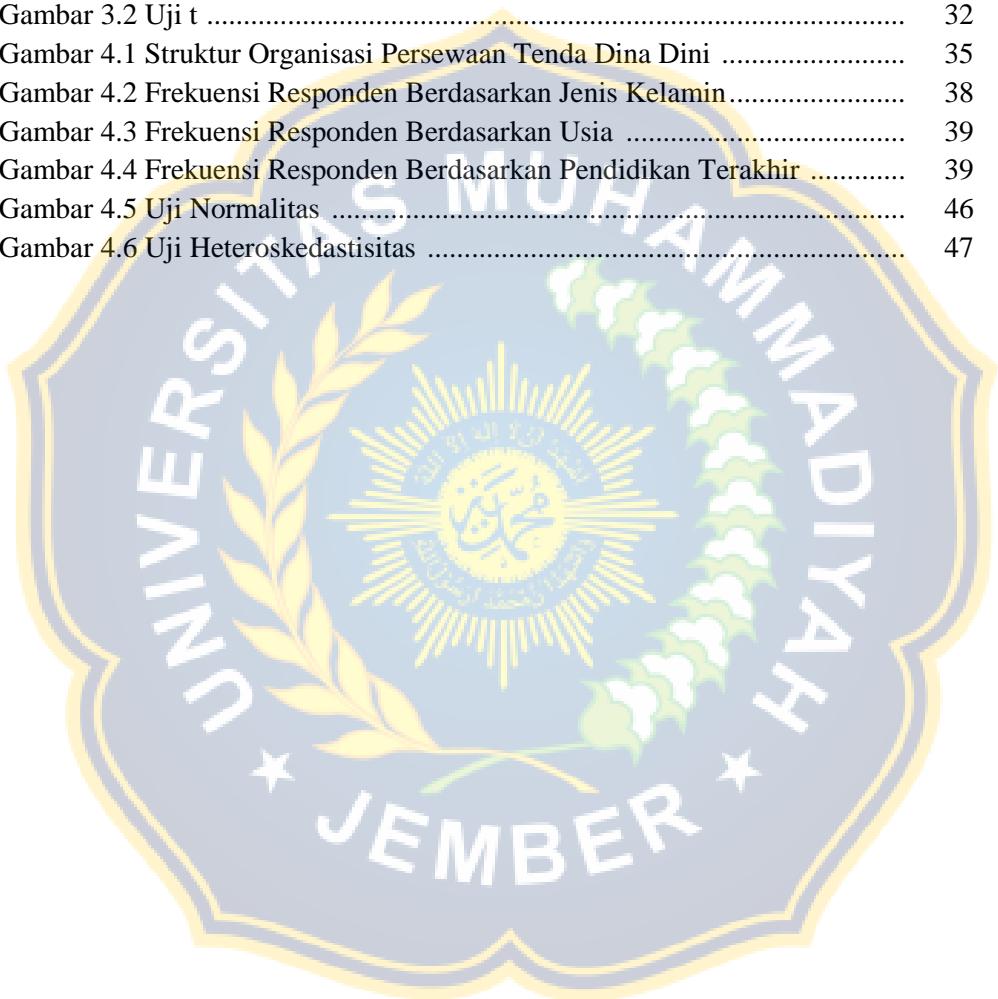
DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Tabel PDRB Kab.Bondowoso 2014-2018 | 2 |
| Tabel 1.2 Jumlah Penyewa pada Persewaan Tenda di Tamanan, Bondowoso . | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 4.1 Daftar Harga Persewaan Tenda Dina Dini | 37 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden | 38 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden | 39 |
| Table 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden | 39 |
| Table 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).... | 40 |
| Table 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga (X2)..... | 41 |
| Table 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (X3) . | 42 |
| Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).... | 43 |
| Table 4.9 Hasil Uji Validitas | 44 |
| Table 4.10 Hasil Uji Reliabilitas | 45 |
| Table 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas | 47 |
| Table 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda | 48 |
| Table 4.13 Hasil Uji F | 49 |
| Table 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T) | 49 |
| Table 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 50 |
| Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 1.1 Diagram Pertumbuhan Ekonomo Kab.Bondowoso | 2 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 20 |
| Gambar 3.1Uji F | 31 |
| Gambar 3.2 Uji t | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Persewaan Tenda Dina Dini | 35 |
| Gambar 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Gambar 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia | 39 |
| Gambar 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 39 |
| Gambar 4.5 Uji Normalitas | 46 |
| Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas | 47 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner dan Hasil Data Responden | 60 |
| Lampiran 2 Hasil Tanggapan Responden | 68 |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 73 |
| Lampiran 4 Uji Normalitas, Uji Heteroskedaastisitas, Uji Multikolinearitas ... | 80 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 83 |
| Lampiran 6 Dokumentasi | 87 |

