

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO *FAMILY*
STATIONERY BANYUWANGI**

SKRIPSI

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



Oleh : MUSTOFA IHSAN KAMAL

2210411209

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

2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mustofa Ihsan Kamal

NIM : 2210411209

Prodi : S1-Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO *FAMILY STATIONERY* BANYUWANGI**; 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 yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2026

Yang menyatakan,



Mustofa Ihsan Kamal

NIM.22.1041.1209

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO *FAMILY* *STATIONERY* BANYUWANGI

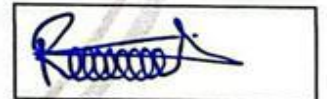
Oleh : MUSTOFA IHSAN KAMAL

NIM. 22.1041.1209

Pembingbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto M.P.

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto S.Pd.I.,M.Pd.I.MM.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Family stationery Banyuwangi*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 15, Juli 2026

Nama : Mustofa Ihsan Kamal

Nim : 2210411209

Tempat: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijayantini, SE, MM., Ph.D.
NPK.1979021711009661

Anggota 1,

Drs. Akhmad Suharto M.P.
NPK.1962120118906242

Anggota 2,

Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I.MM.
NPK.1991012811703792

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,

Septy Holisa Umamy, SM., MM.
NPK.19950922122091029



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NPK.197708112005012001

MOTTO

"Tidak ada keberhasilan yang benar-benar milik sendiri, karena di baliknya terdapat doa ibu yang tak pernah putus dan kerja keras ayah yang tak pernah mengeluh."

-Penulis

"Gelar ini adalah akhir dari sebuah perjalanan akademik, tetapi juga awal dari tanggung jawab untuk membalas doa yang tak pernah putus, pengorbanan yang tak pernah dituntut balas, serta cinta yang tak pernah meminta imbalan. Untuk Ayah dan Ibu, semoga setiap langkahku menjadi alasan bagi Allah untuk memuliakan kalian."

- QS. Al-Isra': 24



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan hormat kepada:

1. Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, kasih sayang, nikmat, pertolongan, dan petunjuknya yang senantiasa menyertai setiap langkah kehidupan. Berkat izin dan ridhanya, penulis diberikan kekuatan, kesabaran, serta kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw., suri teladan terbaik bagi seluruh umat manusia. Semoga saya senantiasa mampu meneladani akhlak mulia serta mengamalkan ajaran dan nilai-nilai kebaikan yang beliau ajarkan dalam setiap langkah kehidupan.
3. Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu tercinta atas kasih sayang, doa, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta membalas segala kebaikan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda. Gelar ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu.
4. Terima kasih kepada kakak saya atas doa, perhatian, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi salah satu kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas doa, semangat, dan dukungan yang senantiasa diberikan selama saya menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih, skripsi ini juga saya persembahkan kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan civitas akademika atas ilmu, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semoga segala kebaikan dan pengabdian yang telah diberikan menjadi amal jariyah serta mendapat balasan terbaik dari Allah Swt.
7. Teman-teman seperjuangan, yang selalu kebersamaian langkah ini, tempat berbagi tawa, keluh kesah, dan pemikiran-pemikiran gila selama masa perkuliahan. Terima kasih atas solidaritasnya.
8. Diri saya sendiri, yang sudah sekuat ini. Terima kasih telah memilih untuk terus berjalan, tidak menyerah pada rasa lelah, dan berhasil membuktikan bahwa kamu bisa melampaui batas dirimu sendiri.
9. Terima kasih kepada pasangan saya yang senantiasa setia menemani, memberikan doa, dukungan, dan semangat di setiap proses perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, serta selalu hadir menguatkan di saat lelah dan ragu. Semoga kebersamaan ini senantiasa diberkahi dan menjadi awal dari perjalanan yang lebih indah di masa depan.

ABSTRAK

Persaingan bisnis ritel alat tulis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mampu mempertahankan loyalitas pelanggan sebagai faktor penting dalam keberlangsungan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko *Family stationery* Banyuwangi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research* melalui penyebaran kuesioner kepada 160 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *regresi linear* berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,391 dan merupakan variabel yang paling dominan. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,233, sedangkan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,144. Persepsi harga, kualitas pelayanan, dan keragaman produk memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,8% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pelanggan pada Toko *Family stationery* Banyuwangi dapat dicapai melalui pengelolaan harga yang kompetitif, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyediaan produk yang beragam dan sesuai kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Loyalitas Pelanggan, Ritel Alat Tulis.

ABSTRACT

The increasingly tight competition in the stationery retail business demands companies to be able to maintain customer loyalty as an important factor in business sustainability. This study aims to analyze the influence of price perception, service quality, and product diversity on customer loyalty at the Family stationery Store in Banyuwangi. The study used a quantitative method with an explanatory research type through the distribution of questionnaires to 160 respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results showed that price perception had a positive and significant effect on customer loyalty with a regression coefficient of 0.391 and was the most dominant variable. Service quality also had a positive and significant effect on customer loyalty with a regression coefficient of 0.233, while product diversity had a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.144. Price perception, service quality, and product diversity had a significant effect on customer loyalty. The Adjusted R Square value of 0.628 indicated that 62.8% of the variation in customer loyalty could be explained by these three variables, while the rest was influenced by other factors outside the study. Thus, increasing customer loyalty at the Banyuwangi Family stationery Store can be achieved through competitive price management, improving service quality, and providing diverse products that meet customer needs.

Keywords: Price Perception, Service Quality, Product Diversity, Customer Loyalty, Stationery Retail.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko *Family stationery* Banyuwangi” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Septy Holisa Umamy, SM., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Akhmad Suharto Drs. M.P., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I.MM., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan saran, motivasi, dan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.

Semoga amal baik yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, Juni
2026

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan teori.....	10
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	10
2.1.2 Pengertian Persepsi Harga	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Pengertian Keragaman Produk.....	12
2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.3.1 Diagram Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Identifikasi Variabel.....	25
3.1.1 Variabel Independen (X).....	25

3.1.2	Variabel Dependen (Y)	25
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2.1	Persepsi Harga (X1).....	25
3.2.2	Kualitas Pelayanan (X2).....	26
3.2.3	Keragaman Produk (X3).....	27
3.2.4	Loyalitas Pelanggan (Y)	28
3.3	Desain Penelitian	29
3.4	Jenis Dan Sumber Data	29
3.4.1	Data Primer.....	29
3.4.2	Data Sekunder	30
3.5	Populasi Dan Sampel.....	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	30
3.5.3	Teknik Pengambilan sampel	31
3.5.4	Kriteria Sampel.....	31
3.6	Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1	Kuesioner.....	31
3.6.2	Studi Pustaka	31
3.6.3	Dokumentasi.....	32
3.7	Teknik Analisis Data	32
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	32
3.7.2	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.7.5	Uji Hipotesis	34
3.7.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Profil Toko <i>Family stationery</i> Banyuwangi	35
4.2	Hasil Analisis Data.....	35
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	36
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	47

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.2.5 Uji Hipotesis	51
4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.4 Pembahasan	52
4.4.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko <i>Family stationery</i> Banyuwangi.....	52
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko <i>Family stationery</i> Banyuwangi.....	53
4.4.3 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko <i>Family stationery</i> Banyuwangi.....	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN – LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Perbandingan Antar Usaha Sejenis	4
Table 1. 2 Data Penjualan Pada Toko <i>Family stationery</i> Priode 2023-2025	5
Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala Data	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga X1.1	37
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga X1.2	38
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga X1.3	38
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga X1.4	39
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.1	39
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.2	40
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.3	40
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk X3.1	41
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk X3.2	41
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk X3.3	42
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk X3.4	42
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Keragaman Produk X3.5	43
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Y1.....	43
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Y2.....	44
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Y3.....	44
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Y4.....	45
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X1)	46
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	46
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk (X3)	46
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas pelanggan (Y).....	47
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)	48
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Korelasi Sperman's Rho)	49
Tabel 4. 27 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 28 Hasil Uji Persial (Uji t)	51
Tabel 4. 29 Hasil <i>Koefisien Determinasi (Model Summary^b)</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	23
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	61
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	64
Lampiran 3 Dokumentasi dengan owner beserta keryawan <i>Family stationery</i>	65
Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuisisioner	66
Lampiran 5 Data Tabulasi Kuisisioner	67
Lampiran 6 Tabel r untuk $df = (N-2)$	71
Lampiran 7 Tabel t.....	75
Lampiran 8 Tabel Frekuensi	80
Lampiran 9 Uji Validitas.....	84
Lampiran 10 Uji Reliabilitas	88
Lampiran 11 Asumsi Klasik	89
Lampiran 12 Uji Hipotesis	91
Lampiran 13 Uji <i>Koefisien Determinasi</i>	92

