

## ABSTRAK

Feren Carenina Nawa:

Skripsi

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kupang Acc.

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk semakin inovatif guna menjaga kelangsungan usahanya. Salah satu aspek penting dalam bisnis adalah loyalitas pelanggan. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, para pelaku bisnis harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya. Selama masa pandemi, banyak masyarakat yang tinggal dan beraktivitas dari rumah. Akibatnya, kebutuhan akan peralatan elektronik meningkat secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini melakukan survei secara *online* kepada 211 pelanggan pada Toko Kupang Acc. Data yang terkumpul diolah menggunakan *SmartPLS*. Hasil penelitian membuktikan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

Feren Carenina Nawa:

Undergraduate Thesis

The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty at Kupang Acc Store.

Increasingly tighter business competition requires business people to be more innovative in order to maintain their business sustainability. One of the important aspects in business is customer loyalty. To get customer loyalty, the company must meet customer needs as well as possible. During a pandemic, people must stay at home. As a result, there was a significant increase in the need for electronic home appliances. This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction and customer loyalty. This study conducted online survey to 211 customers of Kupang Acc Store. The collected data was processed using *SmartPLS*. The research results prove that price and service quality have a positive effect on customer satisfaction and customer loyalty.

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
2. LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Loyalitas Pelanggan .....	5
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	5
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Harga .....	8

2.3.1 Pengertian Harga .....	8
2.3.2 Dimensi Harga .....	8
2.4 Kualitas Layanan .....	9
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	9
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.5 Hubungan antar Konsep.....	11
2.5.1 Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5.3 Harga dan Loyalitas Pelanggan .....	12
2.5.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	13
2.5.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	13
2.5 Kerangka Penelitian.....	14
3. METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian .....	15
3.2 Populasi dan Sampel .....	15
3.2.1 Populasi.....	15
3.2.2 Sampel.....	15
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	16
3.3.1 Loyalitas Pelanggan.....	16
3.3.2 Kepuasan Pelanggan .....	17
3.3.3 Harga .....	19
3.3.4 Kualitas Layanan.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Sumber Data .....	22
3.4.2 Pengukuran .....	22

3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
3.5.1 Analisa <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	23
3.5.1.1 <i>Outer Model</i> .....	23
3.5.1.2 <i>Inner Model</i> .....	24
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.5.3 Uji Hipotesis .....	25
3.5.3.1 Uji Statistik t.....	25
3.6 Analisis Statistik Deskriptif .....	25
3.7 Diagram Jalur.....	27
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Deskripsi Profil Responden.....	28
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	30
4.2.1 Harga (H) .....	30
4.2.2 Kualitas Layanan (KL).....	31
4.2.3 Kepuasan Pelanggan (KP).....	33
4.2.4 Loyalitas Pelanggan (LP).....	35
4.3 Analisa <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	37
4.3.1 <i>Outer Model</i> .....	37
4.3.1.1 <i>Convergent Validity</i> .....	37
4.3.1.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	42
4.3.2 <i>Inner Model</i> .....	45
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Uji Hipotesis.....	48
4.4.1 Pengaruh Tidak Langsung.....	50

4.5 Pembahasan .....	51
4.5.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.5.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
4.5.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	53
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.5.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	54
4.5.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	55
5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	56
DAFTAR REFERENSI.....	58
LAMPIRAN .....	61

## DAFTAR TABEL

3.1 Kategori <i>Mean</i> Berdasarkan Rentang Nilai.....	25
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	29
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
4.4 Hasil <i>Mean</i> Harga .....	31
4.5 Hasil <i>Mean</i> Kualitas Layanan .....	32
4.6 Hasil <i>Mean</i> Kepuasan Pelanggan.....	34
4.7 Hasil <i>Mean</i> Loyalitas Pelanggan .....	36
4.8 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan Nilai AVE Sebelum Penghapusan Indikator .....	38
4.9 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan Nilai AVE Setelah Penghapusan Indikator .....	41
4.10 Nilai <i>Cross Loadings</i> Sebelum Penghapusan Indikator .....	42
4.11 Nilai <i>Cross Loadings</i> Setelah Penghapusan Indikator .....	44
4.12 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	46
4.13 Uji Reliabilitas .....	47
4.14 Nilai <i>T-Statistics</i> .....	48
4.15 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	51

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian.....	14
3.1 Diagram Jalur.....	27
4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen Sebelum Penghapusan Indikator.....	38
4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Penghapusan Indikator.....	40
4.3 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i> .....	49

## DAFTAR RUMUS

3.1 Perhitungan <i>Q-Square</i> .....	24
3.2 Interval Kelas .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian .....	61
2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
3. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	66
4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
5. Nilai <i>Outer loadings</i> Sebelum Penghapusan Indikator .....	67
6. Nilai AVE Sebelum Penghapusan Indikator .....	68
7. Nilai <i>Outer Loadings</i> Setelah Penghapusan Indikator .....	69
8. Nilai AVE Setelah Penghapusan Indikator .....	70
9. Nilai <i>Cross Loadings</i> Sebelum Penghapusan Indikator .....	70
10. Nilai <i>Cross Loadings</i> Setelah Penghapusan Indikator .....	71
11. <i>R-Square</i> .....	72
12. Nilai <i>Mean</i> Semua Indikator .....	73
13. <i>Path Coefficients</i> .....	74
14. <i>Spesific Indirect Effects</i> .....	75