

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA COUNTER “BHACOOOL HP”
GRESIK



Diajukan oleh :
ANANDITALA KHOIRISMA SIDANTI
NIM : 2020020020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA COUNTER “BHACOOOL HP”
GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh :

ANANDITALA KHOIRISMA SIDANTI

NIM : 2020020020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COUNTER “BHACOOOL HP” GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ANANDITALA KHOIRISMA SIDANTI

NIM: 2020020020

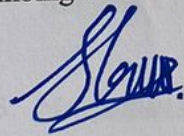
Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada tanggal Juni 2024

Oleh :

Gresik, Juni 2024

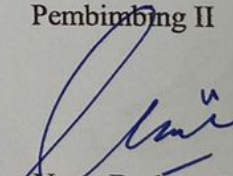
Pembimbing I



Mochamad Syafii, S.E., M.M

NIDN. 0729018305

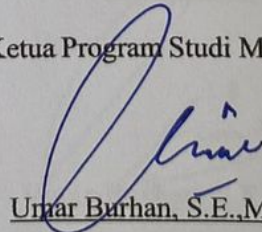
Pembimbing II



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

a/n Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter “Bhacool Hp” Gresik

Nama Mahasiswa : Ananditala Khoirisma Sidanti

NIM : 2020020020

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

1. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.

NIDN. 0724058702

Ketua

1.....

2. Dr. Suharto, M.M.

NIDN. 8907170023

Anggota I

2.....

3. Mochamad Syafii, S.E., M.M.

NIDN. 0729018305

Anggota II

3.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Umas Burhan, S.E., M.M.

NIDN.0718058006

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ananditala Khoirisma Sidanti
Nim : 2020020020
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter Bhacool Hp Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, Juli 2024

Yang Menyatakan



Ananditala Khoirisma Sidanti

NIM 2020020020



SURAT KETERANGAN
CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini rabu tanggal tujuh belas bulan Juli tahun dua ribu dua puluh empat berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa :

Nama : Ananditala Khoirisma Sidanti
NIM : 2020020020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Counter Bhacool Hp Gresik
Hasil Cek Plagiasi : 21%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan Lolos/~~Tidak Lolos~~.

Gresik, 17 Juli 2024

Penulis,

Ananditala Khoirisma Sidanti

NIM. 2020020020

***THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER LOYALTY AT THE COUNTER "BHACOOOL HP" GRESIK***

Ananditala Khoirisma Sidanti

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to research and prove the influence of price, product quality, and service quality on customer loyalty at the Bhacool Hp Gresik Counter. This study uses quantitative descriptive with multiple linear regression analysis. The population and sample used in this study are, customers who make purchases at least 2 times, with a sample of 90 respondents. Sampling was carried out through a non-probability sampling technique with a type of purpose sampling. The data analysis methods used are, descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test and determination coefficient. The results of this study first explain that price has a positive and significant effect on customer loyalty. The results of the second study explain that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. The results of the third study explain that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. And the results of the fourth study explain that price, product quality, and service quality have a simultaneous effect on customer loyalty.

Keywords: Price, product quality, service quality, customer loyalty

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COUNTER
“BHACOOOL HP” GRESIK**

Ananditala Khoirisma Sidanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Counter Bhacool Hp Gresik. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pelanggan yang melakukan pembelian minimal 2 kali, dengan jumlah sampel 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *non probability sampling* dengan jenis *purpose sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu, uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil Penelitian ini yang pertama menjelaskan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian kedua menjelaskan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ke tiga menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan hasil penelitian ke empat menjelaskan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter Bhacool Hp” Gresik** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) untuk melanjutkan Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. dr. Rizki Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Dr. Suharto, M.M selaku Rektor Universitas Gresik dan Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E.,M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji Skripsi ini serta untuk menguji Skripsi penulis.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Dekan dan Plt Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Bapak Mochamad Syafii, S.E.,M.M selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
5. Selaku Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
6. Kepada Pihak Counter Bhacool Hp yang telah sudikiranya memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam pembuatan Skripsi saya.
7. Suami tercinta Hadi Winarno dan anak-anakku tercinta Jibran Romawina Al Zabir, Arghanta Rizqullah Nabil dan Ceisya Ainun Winarno yang telah memberikan kasih sayang yang begitu dalam selama ini, penulis dapat merasakan kekuatan cinta hingga saat ini. Dan kepada Kedua orang tua saya, Ayah tercinta Khairul dan kepada Ibu tercinta Andan Andriwati serta adik saya Al Farabi Khairisma Zuhud yang selalu memberikan dukungan dan memberikan kasih sayang serta doa, dan juga menjadi penyemangat bagi penulis.
8. Kepada teman – teman kelas Manajemen angkatan 2020 penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya.

Gresik, 06 Juni 2024

Penulis

Ananditala Khoirisma Sidanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional Penelitian.....	30
3.3 Indikator Variabel penelitian.....	32
3.4 Pupolasi, Sampel dan teknik Pengumpulan Sampel	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Metode Analisis Data	39
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.2 Waktu Penelitian	47
4.3 Hasil Penelitian	47
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP	

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Gambar Jumlah Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Gambar Jumlah Usia	49
Gambar 4.3 Gambar Jumlah Pembelian.....	50
Gambar 4.4 Gambar Jumlah Pekerjaan.....	51
Gambar 4.5 Gambar Histogram	59
Gambar 4.6 Gambar Grafik Normal Probability Plot	59
Gambar 4.7 Gambar Autokorelasi	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung Bhacool Hp.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Data Pelanggan Counter Bhacool Hp.....	35
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.2 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	52
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X1).....	52
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	54
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	55
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Variabel Harga.....	65
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	: Data Responden
Lampiran 3	: Tabulasi Data
Lampiran 4	: Hasil SPSS
Lampiran 5	: Tabel r
Lampiran 6	: Tabel Durbin Waston
Lampiran 7	: Tabel t
Lampiran 9	: Tabel F
Lampiran 10	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 11	: Berita Acara Bimbingan
Lampiran 12	: Hasil Cek Plagiasi
Lampiran 13	: Dokumentasi