

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA TOKO LADYS PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anis Septiyana

Nim : 13413123

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2016**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA TOKO LADYS PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anis Septiyana

Nim : 13413123

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Toko Ladys Ponorogo

Nama : Anis Septiyana

Nim : 13413123

Program Studi: Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 8 Juli 2017

Pembimbing I



Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 199112 13

Pembimbing II



Tegoeh Hari A, SE, MM
NIK. 19671005 199309 14

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji

Ketua



Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 199112 13

Sekretaris



Edi Santoso, SE, MM
NIK. 19740311 200103 12

Anggota



Naning Kristivana, SE, MM
NIK. 19750921 200309 14

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Toko Ladys Ponorogo**, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor kualitas pelayanan dan persepsi harga yang paling mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada toko ladys ponorogo.

Dari hasil analisis diperoleh simpulan sebagai berikut: 1) Uji analisis regresi sederhana juga didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,000 < 0,050$) dan nilai t-hitung sebesar $21,909 > t\text{-tabel } 1,987$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Toko Ladys Ponorogo. 2) Uji analisis regresi sederhana juga didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,000 < 0,050$) dan nilai t-hitung sebesar $18,852 > t\text{-tabel } 1,987$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima berarti terdapat pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan Toko Ladys Ponorogo. 3) Nilai signifikansi variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada persamaan sebesar $0,025$ lebih kecil dari $0,05$ maka H_03 ditolak dan H_{a3} diterima berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ladys Ponorogo. 4) Nilai signifikansi variabel interaksi antara persepsi harga dan kepuasan konsumen pada persamaan sebesar $0,046$ lebih kecil dari $0,05$ maka H_04

ditolak dan Ha4 diterima berarti terdapat pengaruh persepsi harga yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ladys Ponorogo.

***Key Word:* Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga , Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan**



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dengan segala kemampuan serta kesungguhan hati, maka terselesaikanlah penyusunan skripsi untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA TOKO LADYS PONOROGO”** dengan tiada halangan suatu apapun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Umi Farida, MM. Selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen sekaligus selaku dosen pembimbing I, atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Bapak Tegoeh Hari A, SE, MM. Selaku dosen pembimbing II, atas bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

3. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku kuliah.
4. Kedua orang tua yang selalu memotivasi, nasihat, semangat, do'a yang tiada henti, dan dukungannya selama ini.
5. Rekan seperjuangan Manajemen B angkatan 2013 yang selalu memotivasi dan memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Semua pihak dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan penulis satu per satu, yang banyak memberikan bantuan sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Ponorogo, 12 Juni 2017
Penulis



(Anis Septiyana)


PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Juni 2017




Anis Septivana
NIM. 13413123

MOTTO

*Perjuangan Akan Menjadi Kebanggaan Untuk
Mewujudkan Impian Dan Meraih Kesuksesan, Lebih
Dari Itu Sukses Yang Hebat Adalah Bisa
Membahagiakan Orang yang Disayangi dan
Bermanfaat Bagi semua*



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillah, ku persembahkan skripsi ini kepada:

- ✚ Kedua orang tuaku tersayang Mr. Rusmadi dan Mrs. Laminem yang telah membesarkan dan mencurahkan kasihnya kepadaku.
- ✚ Sister ku tercinta mbak Samini dan dek Endang, dek Endro yang selalu memberi motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
- ✚ Mas Efendi Herdianto sayang yang selalu memberi semangat, Do'a, dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
- ✚ Sahabatku Erni Dwi Lestari, Inta Dwi Setiastuti, Endang, Zarina safitri, Nisnani, yang tak bisa disebutkan satu per satu.
- ✚ Adik-adik dari ibuku Tante Narsiyam Tini dan Tante Nur, Tanten Siten yang selalu memberi dukungan, Do'a dan dorongan sehingga saya bisa melanjutkan studi hingga bangku kuliah ini.
- ✚ Saudara Sepupuku Miftakhul, Misbakhul, Diana, Ulfa, Rehan, Difa, Jihan, Sidiq, Diensa dan yang tak bisa disebutkan satu per satu.
- ✚ Terutama kepada Nanda, Lutfi, Ria, Rima, Handi, Amin, Anton, Rahmatika, Rima, yang banyak membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
- ✚ Keluarga besar Manajemen B Tahun angkatan 2013 selalu solid.
- ✚ Keluarga KKN Sambu, Klepu, Sooko, Ponorogo.
- ✚ Keluarga Pengusaha Enom Akselerasi Kewirausahaan.

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan	iii
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	vii
Motto	viii
Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen pemasaran	10

2.1.3 Pengertian jasa	12
2.1.4 Perilaku konsumen	14
2.1.5 Kualitas pelayanan	16
2.1.5.1 Pengertian kualitas	16
2.1.5.2 Kualitas pelayanan	17
2.1.6 Persepsi harga	18
2.1.6.1 Harga	19
2.1.6.2 persepsi harga	21
2.1.7 kepuasan konsumen	22
2.1.7.1 pengertian kepuasan konsumen	22
2.1.7.2 Faktor-faktor mempengaruhi kepuasan konsumen	24
2.1.7.3 Strategi kepuasan konsumen	25
2.1.7.4 Meningkatkan kepuasan konsumen	26
2.1.7.5 Mengukur kepuasan konsumen	27
2.1.8 Loyalitas pelanggan	29
2.2 Penelitian terdahulu.....	32
2.3 Kerangka pemikiran	38
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel Penelitian	42

3.3 Metode Pengambilan Data	44
3.3.1 Data primer	44
3.3.2 Data sekunder	45
3.4 Definisi Operasional Variabel	46
3.4.1 variabel independen	46
3.4.2 Variabel moderasi	47
3.4.3 variabel dependen.....	48
3.5 Metode Analisis Data	49
3.5.1 Uji Instrument	49
3.6 Uji Asumsi Klasik	52
3.7 Moderasi (MRA)	53
3.7.1 Tahap pertama regresi sederhana.....	53
3.7.2 tahap kedua (MRA).....	54
3.8 Pengujian Hipotesis.....	55
3.8.1 Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi objek penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.2 Visi dan misi perusahaan	59
4.1.3 Struktur organisasi	59
4.1.4 Gambaran umum kualitas pelayanan	61
4.1.5 Gambaran umum persepsi harga.....	62
4.1.6 Gambaran umum loyalitas	62

4.1.7	Gambaran umum kepuasan konsumen.....	63
4.2	Hasil penelitian dan pembahasan	63
4.2.1	Diskripsi profil responden.....	63
4.2.2	Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.3	Diskripsi Responden Berdasarkan Umur	64
4.2.4	Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan	66
4.3	Diskripsi Variabel penelitian	67
4.4	Uji Instrumen penelitian.....	103
4.5	Uji asumsi klasik	106
4.6	Analisis Regresi sederhana	110
4.7	Analisis regresi moderasi	112
4.8	Pengujian hipotesis	116
4.9	Koefisien determinasi (R^2).....	124
4.10	Pembahasan.....	128
BAB V Kesimpulan dan Saran		135
5.1	Kesimpulan	135
5.2	Saran	137
Daftar Pustaka.....		138
Lampiran-lampiran		

DATAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.5 Karyawan mampu menciptakan interaksi yg baik dgn konsumen.....	68
Tabel 4.6 Tataletak barang dagangan yg memudahkan pelanggan memilih barang	70
Tabel 4.7 Terdapat promo yang dapat menarik pelanggan	71
Tabel 4.8 Adanya layanan terbaik secara konsisten.....	73
Tabel 4.9 Keandalan karyawan dalam melancarkan prosedur pelayanan.....	75
Tabel 4.10 Konsumen membeli karena harga yang terjangkau/murah.....	77
Tabel 4.11 Harga sesuai dengan kualitas produk.....	78
Tabel 4.12 Harga dapat bersaing dengan Toko lainnya	80
Tabel 4.13 Penetapan harga menggunakan harga tunggal	81
Tabel 4.14 Harga produk termasuk biaya pengiriman sampai ketangan pembeli.....	83
Tabel 4.15 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.....	85
Tabel 4.16 Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan	87
Tabel 4.17 Karyawan memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan.....	89
Tabel 4.18 Karyawan yang ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat	91
Tabel 4.19 Kinerja pelayanan secara keseluruhan lebih baik dibandingkan pelayanan di Toko lainnya	93

Tabel 4.20 Konsumen membeli barang kebutuhan dan keinginan secara teratur.	95
Tabel 4.21 Konsumen berusaha mengajak orang lain untuk membeli barang kebutuhan atau keinginan.....	97
Tabel 4.22 Konsumen berusaha merekomendasikan keorang lain	99
Tabel 4.23 Produk yang dijual lebih lengkap dibandingkan dengan Toko Lainnya.....	100
Tabel 4.24 Konsumen tidak akan berpindah ke Toko Lainnya meskipun Toko tersebut menawarkan diskon/promo	102
Tabel 4.25 Rangkuman Hasil Uji Validitas	105
Tabel 4.26 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Tabel 4.27 Uji Multikolinieritas.....	108
Tabel 4.28 Uji Heterokedastisitas	109
Tabel 4.29 Uji Normalitas.....	110
Tabel 4.30 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	111
Tabel 4.31 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	112
Tabel 4.32 Hasil Moderated Regression Analysis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	113
Tabel 4.33 Hasil Moderated Regression Analysis Persepsi Harga dengan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	115
Tabel 4.34 Output Nilai T-hitung Sebelum Moderasi	117
Tabel 4.35 Ouput Nilai T-hitung Setelah Moderasi.....	118

Tabel 4.36 Output Nilai T-hitung Sebelum Moderasi	121
Tabel 4.37 Ouput Nilai T-hitung Setelah Moderasi.....	122
Tabel 4.38 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Sebelum Moderasi	125
Tabel 4.39 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Setelah Moderasi	125
Tabel 4.40 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Sebelum Moderasi.....	127
Tabel 4.41 Hasil Nilai Koefesein Determinasi (R2) Setelah Moderasi	127



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	55
Gambar 3.2. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji f.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	65
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Gambar 4.5 Karyawan mampu menciptakan interaksi yg baik dgn konsumen....	68
Gambar 4.6 Tataletak barang dagangan yg memudahkan pelanggan memilih barang	70
Gambar 4.7 Terdapat promo yang dapat menarik pelanggan.....	71
Gambar 4.8 Adanya layanan terbaik secara konsisten.....	73
Gambar 4.9 Keandalan karyawan dalam melancarkan prosedur pelayanan.....	75
Gambar 4.10 Konsumen membeli karena harga yang terjangkau/murah.....	77
Gambar 4.11 Harga sesuai dengan kualitas produk.....	78
Gambar 4.12 Harga dapat bersaing dengan Toko lainnya.....	80
Gambar 4.13 Penetapan harga menggunakan harga tunggal.....	81
Gambar 4.14 Harga produk termasuk biaya pengiriman sampai ketangan pembeli	83
Gambar 4.15 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.....	85
Gambar 4.16 Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.....	87
Gambar 4.17 Karyawan memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan..	89

Gambar 4.18 Karyawan yang ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat	91
Gambar 4.19 Kinerja pelayanan secara keseluruhan lebih baik dibandingkan pelayanan di Toko lainnya	93
Gambar 4.20 Konsumen membeli barang kebutuhan & keinginan secara teratur	95
Gambar 4.21 Konsumen berusaha mengajak orang lain untuk membeli barang kebutuhan atau keinginan.....	97
Gambar 4.22 Konsumen berusaha merekomendasikan keorang lain	99
Gambar 4.23 Produk yang dijual lebih lengkap dibandingkan dengan Toko lainnya.....	101
Gambar 4.24 Konsumen tidak akan berpindah ke Toko Lainnya meskipun Toko tersebut menawarkan diskon/promo	103
Gambar 4.25 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	118
Gambar 4.26 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	120
Gambar 4.27 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	122
Gambar 4.28 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	123



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner atau daftar pertanyaan	1
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	2
Lampiran 3 Proses hasil pengujian data/ hasil pengujian hipotesis	3
Lampiran 4 Berita Acara Bibingan	4
Lampiran 5 Foto-Foto Pendukung	5

