PENGARUH HARGA, KEPUASAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA AFA FUTSAL KOTA SUNGAI PENUH

SKRIPSI

Oleh

MEIKAHARDI TRISTIA RAHMAT
1510011211119

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG 2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta, menyatakan:

Nama	: Meikahardi Tristia Rahmat
NPM	: 1510011211119
Program Studi	: Strata Satu (S1)
Jurusan	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Harga, Kepuasan Dan Fasiitas Terhadap Loyalitas Konsumen Pada AFA Futsal Kota Sungai Penuh

Telah disetujui skripsi ini sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Jumat, 25 Februari 2022.**

Disetujui Oleh:

Pembimbing Skripsi I	**Pembimbing Skripsi II**
Dahliana Kamener, B.S., MBA.	**Reni Yuliviona, S.E., M.M**

Dekan Fakutas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BUNG HATTA
YAYASAN PENDIDIKAN BUNG HATTA
- 01 -

Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si

PENGARUH HARGA, KEPUASAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA AFA FUTSAL KOTA SUNGAI PENUH

Meikahardi Tristan Rahmat[1], Dahliana Kamener[2], Reni Yuliviona [3]
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
Email: Maikahardi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara emperis pengaruh harga, kepuasan konsumen dan fasilitas terhadap loyalitas konsumen AFA pada Futsal Kota Sungai Penuh. Jenis penelitian ini adalah desain kausalitas. Populasi adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa lapangan AFA Futsal di Kota Sungai Penuh. Teknik sampel adalah *purposive sampling* dan jumlah sampel adalah 80 orang konsumen. Variabel independen adalah harga, kepuasan konsumen dan fasilitas dan variabel dependen adalah loyalitas konsumen. Penelitian ini menemukan bahwa harga, kepuasan konsumen dan fasilitas terhadap loyalitas konsumen AFA pada Futsal Kota Sungai Penuh.

Kata Kunci : Loyalitas, Harga, Kepuasan Konsumen dan Fasilitas

Abstract

This study aims to empirically analyze the effect of price, customer satisfaction and facilities on AFA's consumer loyalty in Futsal Kota Sungai Penuh. This type of research is a causality design. The population is all consumers who use the services of the AFA Futsal field in Sungai Penuh City. The sampling technique is purposive sampling and the number of samples is 80 consumers. The independent variable is price, customer satisfaction and facilities and the dependent variable is customer loyalty. This study found that price, customer satisfaction and facilities on AFA's consumer loyalty in Futsal Kota Sungai Penuh.

Keywords: Loyalty, Price, Customer Satisfaction and Facilities

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI i
ABSTRAK ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS
2.1 Loyalitas Konsumen 10
2.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen 10
2.1.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen 13
2.2 Harga 15
2.3 Kepuasan Konsumen 17
2.4 Fasilitas 20
2.5 Pengembangan Hipotesis 21
2.5.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen 21
2.5.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen 22
2.5.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen 24
2.6 Kerangka Konseptual 25

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Objek Penelitian 27
3.3 Populasi dan Sampel 27
3.4 Jenis Data dan Sumber Data 28
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.6 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel 29
3.7 Skala Pengukuran Variabel 31
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian 31
3.9 Teknik Analisa Data 32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 39
4.1.1 Responden Rate 39
4.1.2 Profil Responden..... 40
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 41
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel 46
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik..... 52
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda 55
4.1.7 Pengujian Hipotesis..... 57
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 60
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan..... 60
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 62
4.2.3 Pengaruh Fasilitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 63
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran 65

DAFTAR PUSTAKA..... 67
LAMPIRAN 70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan AFA Futsal Kota Sungai Penuh Periode Januari – Oktober Tahun 2020 2
Tabel 1.2 Fenomena Harga Pada AFA Futsal 4
Tabel 1.3 Fenomena Kepuasan Pelanggan Pada AFA Futsal 5
Tabel 1.4 Fenomena Fasilitas AFA Futsal 7
Tabel 4.1 Response Rate 39
Tabel 4.2 Profil Responden 40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan 41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harga 42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas 45
Tabel 4.7 Deskripsi Loyalitas Pelanggan 46
Tabel 4.8 Deskripsi Harga 48
Tabel 4.9 Deskripsi Kepuasan Pelanggan 49
Tabel 4.10 Deskripsi Fasilitas 51
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas 53
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas 54
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas 55
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda 55
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual..... 25