

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA LUXY SHOES CLEAN  
BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**YAYAN WIJAYA**

**1710011211011**

**Dosen Pembimbing:**

**ICE KAMELA S.E M.M**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2022**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : Yayan Wajaya

NPM : 1710011211011

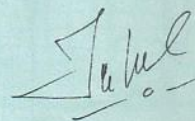
Program Studi : Strata 1 (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Luxy Shoes Clean Bukittingi.

Telah disetujui skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada Rabu, 20 Juli 2022.

Pembimbing Skripsi



Ice kamela S.E M.M

Disetujui oleh  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : YAYAN WIJAYA

NPM : 1710011211011

PROGRAM STUDY : Manajemen

FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi", adalah benar hasil karya tulis saya sendiri yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan bagian tertentu yang saya peroleh dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Padang, 29 Juli 2022



YAYAN WIJAYA

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LUXY SHOES CLEAN BUKITTINGGI

Yayan Wijaya<sup>1</sup>, Ice Kamela<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: [Wijayayayan253@gmail.com](mailto:Wijayayayan253@gmail.com), [icekamela@yahoo.com](mailto:icekamela@yahoo.com)

## Abstrak.

Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Penelitian menggunakan data primer, yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 60 konsumen yang menggunakan jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 20. Dalam penelitian menemukan bahwa ini menggunakan analisis model regresi linier berganda. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas pelanggan.**

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of service quality and price on customer loyalty at Luxy Shoes Clean Bukittinggi. The study used primary data, which was obtained from the distribution of questionnaires. The sampling technique used in this study was purposive sampling method. In this study, the sample is 60 consumers who use the services of Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Analysis of the data in this study using SPSS version 20 software. In the study found that this used multiple linear regression model analysis. The results of research on service quality have a positive effect on customer loyalty and price has a positive effect on customer loyalty*

**Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Literatur .....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Harga .....	14
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	16
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	20
3.2 Populasi dan Sampel .....	20
3.2.1 Populasi .....	20
3.2.2 Sampel .....	20
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	21

3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1 Loyalitas Pelanggan.....	21
3.5.2 Kualitas Pelayanan .....	22
3.5.3 Harga .....	22
3.6 Pengukuran Instrumen.....	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.8 Analisis Deskriptif.....	24
3.9 Analisis Model Regresi Linear Berganda .....	26
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.10.1 Uji Normalitas .....	27
3.10.2 Uji Multikolinearitas.....	27
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas .....	28
3.11 Pengujian Hipotesis.....	28
3.11.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	28
3.11.2 Uji F.....	28
3.11.3 Uji T.....	29

#### **BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskriptif Responden.....	30
4.2 Uji Instrumen.....	32
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas .....	32
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	34
4.3 Analisis Deskriptif.....	35
4.3.1 Loyalitas Pelanggan.....	36
4.3.2 Kualitas Pelayanan .....	37
4.3.3 Harga .....	38

4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.1 Uji Normalitas .....	38
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	40
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	41
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	42
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
4.5.2 Hasil Uji F .....	43
4.5.3 Hasil Uji T .....	43
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
4.5.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Implikasi Penelitian.....	49
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	51
5.4 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>Lampiran 1 .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi .....	2
Tabel 1. 2 Data Survey Awal Luxy Shoes Clean Bukittinggi .....	3
Tabel 3. 1 Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian .....	23
Tabel 3. 2 Kriteria <i>Factor Loading</i> .....	24
Tabel 3. 3 Kriteria (TCR) Tingkat Capaian Responden .....	26
Tabel 4. 1 Prosedur Penyebaran Kuesioner .....	30
Tabel 4. 2 Demografis Responden .....	31
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian .....	33
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian .....	35
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	36
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga .....	38
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Normalitas .....	39
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	40
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi .....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji F .....	43
Tabel 4. 12 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4. 1 Grafik Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	41