

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI PAMELLA 3 YOGYAKARTA  
SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana  
Strata 1 di jurusan Managemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Bekti Nusba Kholiq

Nomor Mahasiswa : 12311496

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

” Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk mendapat gelar, keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku “

Yogyakarta , 10 Maret 2017

Penulis,



Bekti Nusba Kholiq

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas  
Konsumen di Pamella 3 Yogyakarta**

Nama : Bekti Nusba Kholiq

Nomor Mahasiswa : 12311496

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Sri Hardjanti, MM

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN**

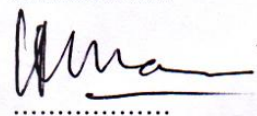
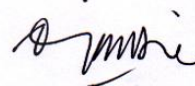
Disusun Oleh : **BEKTI NUSBA KHOLIQ**  
Nomor Mahasiswa : **12311496**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 10 April 2017


Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sri Hardjanti, Dra., MM.

Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



  
Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

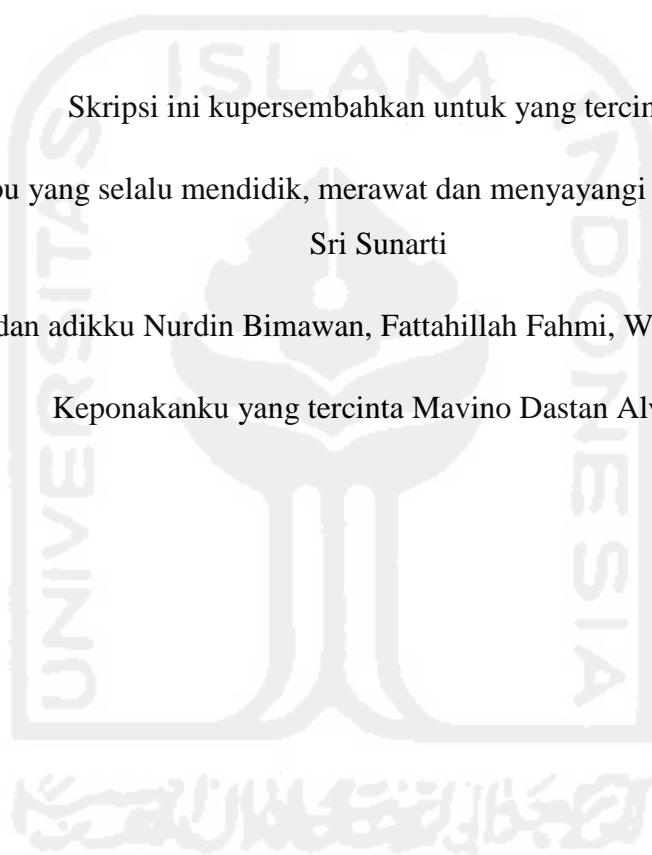
Skripsi ini kupersembahkan untuk yang tercinta;

Bapak dan Ibu yang selalu mendidik, merawat dan menyayangi H. Wardjono dan Hj.

Sri Sunarti

Kakakku dan adikku Nurdin Bimawan, Fattahillah Fahmi, Wikan Dhinu Satoto

Keponakanku yang tercinta Mavino Dastan Alvaro



## HALAMAN MOTTO

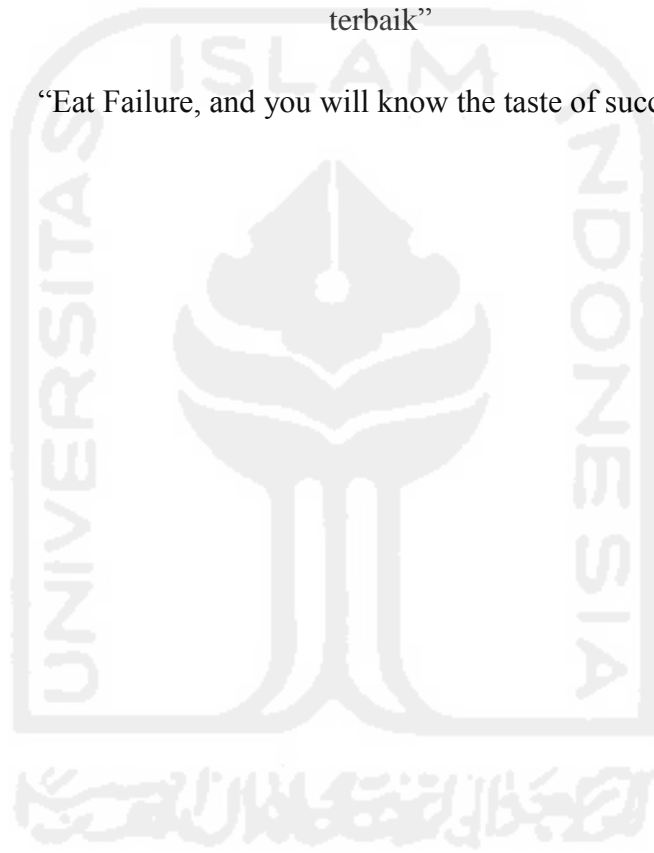
"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah." (Abu Bakar Sibli)

“Man Jadda Wa Jadda

(Barang siapa yang bersungguh - sungguh akan mendapatkannya.)”

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik”

“Eat Failure, and you will know the taste of success.”



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Pamella 3 Yogyakarta. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dijelaskan dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Pamella 3 yang ada di Yogyakarta. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 96 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Convinien cesampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden dan analisis regresi linier berganda

Hasil analisis regresi berganda 1 menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas pelayanan dan Harga secara bersama-sama dan parsial terhadap Kepuasan konsumen. Dari seluruh variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah dimensi *responsiveness*. Hal ini berarti dimensi *responsiveness* merupakan pertimbangan utama bagi kepuasan konsumen di Pamella 3 Yogyakarta. Hasil regresi berganda 2 menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepuasan secara bersama-sama dan parsial terhadap Loyalitas konsumen. Dari seluruh variabel yang paling dominan mempengaruhi Loyalitas konsumen adalah dimensi *emphaty*. Hal ini berarti dimensi *emphaty* merupakan pertimbangan utama bagi Loyalitas konsumen di Pamella 3 Yogyakarta.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, harga, kepuasan, loyalitas konsumen*

## ABSTRACT

This study aims to explain the Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Influence of Service Quality, Price, and Satisfaction Customer loyalty Pamella 3 Yogyakarta. In this study, the quality of service described in 5 dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population used in this study are the consumers of Pamella3 in Yogyakarta. While this sample is 96 respondents were considered to have been adequately represent the population studied. The sampling technique used Convenience Sampling method that anyone who happened to meet with investigators and according to their characteristics, then that person can be sampled. Analysis model used in this research is descriptive analysis of respondents and multiple linear regression analysis.

The results of multiple regression analysis one finds that there are positive and significant effect of the variable quality of service and price together and partially to consumer satisfaction. From all the most dominant variable affecting consumer satisfaction is the dimension of responsiveness. This means that the dimensions of responsiveness is a key consideration for customer satisfaction in Pamella 3 Yogyakarta. The results of multiple regression 2 found that there is a positive and significant effect of the variable quality of service, price, and satisfaction together and partially to consumer loyalty. From all the most dominant variable influencing consumer loyalty is the dimension of empathy. This means that the dimensions of empathy is a key consideration for consumer loyalty in Pamella 3 Yogyakarta.

Keywords : *quality of service , price , satisfaction , customer loyalty*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI PAMELLA 3 YOGYAKARTA”**.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa tanpa ridho Allah SWT dan bantuan dari semua pihak skripsi ini tidak akan pernah menjadi sebuah lembaran yang tersusun rapi. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan perasaan terdalam kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Kepada mereka, dengan segenap kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendidik, mendukung dan mendoakan serta memberikan semua fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kakak dan adikku Nurdin Bimawan, Fattahillah Fahmi, Wikan Dhinu Satoto yang senantiasa memberi dukungan dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si selaku dekan fakultas ekonomi yang telah memberi ijin untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Drs. Sutrisno, M.M selaku ketua program Studi Manajemen yang memberi ijin dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Dra. Sri Hardjanti, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen, Staff dan Karyawan FE UII yang telah melancarkan proses administrasi serta membantu dalam memberikan informasi.

7. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas bantuan dan dukugannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Yogyakarta, 10Maret 2017

Penulis

Bekti Nusba Kholiq