

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (S.E) dan diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Juli 2020

Kholisah
NIM: 141401581

ABSTRAK

Nama: **Kholisah**, NIM: **141401581**, Judul Skripsi: **Pengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan** (Studi di Rumah Makan Cafe Noah Ds. Pagedangan Kec. Kronjo Kab. Tangerang”)

Semakin bertambah dewasanya pikiran konsumen dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya maka akan menuntut perusahaan untuk selalu kepuasan pelanggan yang tinggi. Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Pelanggan yang loyal akan melakukan beberapa tindakan untuk menunjukkan bahwa mereka loyal atas jasa yang diterimanya. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah pengaruh harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dirumah makan cafe noah?

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui apakah pengaruh harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dirumah makan cafe noah?

Pada penelitian ini menggunakan teknik sampling acak (*random sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan menggunakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji f (uji simultan).

Kesimpulan nilai F hitung lebih besar dari F tabel sebesar $21.083 > 3.10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Maka persamaan dapat digunakan untuk memprediksi bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan. Nilai hasil hitung koefisiensi determinasi R^2 hasilnya sebesar 36,8 % dan sisanya sebesar 63,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan oleh peneliti.

Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Tel. 0254-200323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas

Lamp. : 1 (satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah
a.n Kholisah
NIM : 141401581**

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN
“SMH” Banten
di

Serang

Assalamu ’alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari **Kholisah NIM: 141401581 Judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi di Rumah Makan Cafe Noah Ds. Pagedangan Kec. Kronjo Kab. Tangerang)**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian atas perhatian bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu ’alaikum Wr. Wb.

Serang, 06 Juli 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Di’amah Fitriyyah, M.Pd
NIP. 19870306 201503 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi di Rumah Makan Cafe Noah Ds. Pagedangan Kec. Kronjo Kab. tangerang)

Oleh:

KHOLISAH
NIM: 141401581

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP. 19870306 201503 2 00:

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Hj. Mukhlisshotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Kholisah NIM : 141401581 yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi diRumah Makan Cafe Noah Ds.Pagedangan Kec.kronjo Kab.Tangerang)**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Uiniversitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 09 Juli 2020, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Juli 2020

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI

NIP. 19640212 199103 2 003

Elsa, S.E., M.Ak.

NIP : 198510062019031010

Anggota,

Penguji I

Penguji II

Rustamunadi, S.H., M.H

NIP : 197409241989031001

Surahman, M.E.

NIP : 1981091 201503 1 003

Pembimbing I,

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI

NIP. 19640212 199103 2 003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepada Allah SWT yang maha kuasa, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menghadapi kehidupan ini.

Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, yang tak pernah bisa kubalas segala jasa-jasanya seumur hidupku, ayahanda H·Samsul, dan ibunda

Hj·Khawiyah yang tiada hentinya memberikanku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap kaki melangkah. Tak ketinggalan pula karya kecil ini kupersembahkan untuk keluarga besar GrandMather dan Grandfather terimakasih atas do'a dan dukungannya.

MOTTO

“JADIKANLAH SABAR DAN SHOLAT SEBAGAI
PENOLONGMU, DAN SESUNGGUHNYA YANG
DEMIKIAN ITU SUNGGUH BERAT, KECUALI
BAGI ORANG-ORANG YANG KHUSYU”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Kholisah dilahirkan di Kabupaten Tangerang pada tanggal 10 Juni 1996. Tepatnya di Kp. Pegadingan Ds. Jenggot RT/RW. 10/04 Kec. Mekar Baru Kab. Tangerang- Banten. Penulis adalah anak ke-2 dari dua bersaudara. Orang tua penulis bernama Bapak H.Samsul dan ibu Hj.Khawiyah.

Jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah SDN Jenggot 1 Lulus pada tahun 2006, MTS Annawawi Tanara lulus pada tahun 2010, setelah itu melanjutkan ke MA Ashhabul Maimanah Sampang-Susukan lulus pada tahun 2014. Dan melanjutkan ke kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis pernah mengikuti organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia, penulis pernah mengikuti organisasi internal kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) pada tahun 2014-2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan melaksanakan sunahnya sampai akhir zaman

Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi di rumah makan Cafe Noah Ds.pagedangan Kec.kronjo Kab.tangerang)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusun skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tinggi kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A, Rektor Universitas Islam Negeri " Sultan Maulana Hasanuddin" Banten, yang

telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul maskuroh M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultau maulana hasanuddin banten, dan selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan meluangkan waktunya untuk menyusun skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kabaikan ibu. Aamiin
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak ketua jurusan Ekonomi Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT Membalas kebaikan ibu.
4. Ibu Di'amah fitriyyah selaku pembimbing II yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas bimbingannya semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Staf Akademik, pegawai perpustakaan dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung selama penulis masih studi.
7. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi bagi penulis untuk dapat meyelesaikan studi. Semoga Allah selalu menjaga dan memberikan yang terbaik kepada kedua orang tua ku. Teruntuk bapak ku yang lagi terbaring sakit struk semoga Allah SWT memberikan kesembuhan dan kesehatan serta panjang umur untuk bapak. Aamiin cepat sembuh bapak.
8. Teruntuk Ibadillah, Ismatul muthoharoh, Titin Fatimah, Isna Binggom, Siti Inayati Devi, yang telah memberikan semangat dukungan serta secara langsung maupun tidak langsung dan

membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Akhir kata penulis berharap semoga bantuan dan motivasi yang selama ini telah dicurahkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan menjadi seluruh amal shaleh serta balasan yang sesuai dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta dapat menjadi penyumbang dan pelengkap bagi ilmu pengetahuan.

Serang 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUANiv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASAH	
SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR MOTTO	vii
LEMBAR RIWAYAT HIDUPviii
KATA PENGANTAR SKRIPSI	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Maslaah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12

F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Kerangka Pemikiran	13
H. Sistematika penulisan	17

Bab II Kajian Pustaka

A. Harga	19
1. Pengertian Harga	19
2. Tujuan Penetapan Harga	21
3. Menentukan Harga	22
4. Faktor-Faktor Yang Perlu Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga	23
B. Kualitas Pelayanan	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	29
3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	30
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	33
C. Loyalitas Pelanggan.....	36
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	36
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	38
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	40
D. Penelitian Terdahulu.....	44

E. Hipotesis Penelitian	49
-------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	51
B. Jenis penelitian dan sumber data	51
C. Pengumpulan data dan pengolahan data	52
1. Pengumpulan data	52
1) Metode Kuesioner	53
2) Interview	54
3) Dokumentasi	54
4) Populasi Dan Sampel	54
2. Pengolahan data.....	57
a. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	57
b. Uji Asumsi Klasik	59
1) Uji Normalitas.....	59
2) Uji Autokorelasi	59
3) Uji Multikolineratias	60
4) Uji Heterokedastisitas	61
c. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
d. Uji Hipotesis	63
1) Uji T	63

2) Uji F.....	64
3) Uji Koefisien Korelasi.....	65
4) Uji Determinasi	66
D. Oprasional Variabel Penelitian.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
Sejarah Singkat Rumah Makan Cafe Noah	72
B. Deskripsi Hasil Penelitian	73
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
3. Hasil Kuesioner.....	74
C. Data Pengolahan Statistik	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Realibilitas	87
3. Uji Asumsi Klasik.....	89
1) Uji Normalitas	90
2) Uji Autokorelasi.....	92
3) Uji Multikolinieratias.....	94
4) Uji Heteroskedastisitas	95
4. Uji Analisis Linear Berganda.....	97

5. Uji Hipotesis	99
a. Uji T	99
b. Uji F	101
6. Uji Koefisien Korelasi	103
7. Uji Determinasi.....	104
D. Pembahasan	105
E. Pembahasan Penelitian Terdahulu	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	90
Gambar 4.2 Durbin Watson.....	94
Gambar 4.3 Heteroskedastisitas	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran	17
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban	53
Tabel 3.2 Uji Koefisien korelasi.....	65
Tabel 3.3 Oprasional Variabel	67
Tabel 4.1 Jenis Kelamin73
Tabel 4.2 Usia.....	74
Tabel 4.3 Hasil Kuisioner Harga	74
Tabel 4.4 Hasil kuisioner Kualitas Pelanggan.....	78
Tabel 4.5 Hasil Kuisioner Loyalitas Pelanggan81
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	87
Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Harga (X1).....	88
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	88
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (X3)	89
Tabel 4.12 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	93
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	94

Tabel 4.15 Hasil Regresi Berganda	97
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial).....	100
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	102
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi	103
Tabel 4.19 Koefisien Korelasi	104
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determnasi (R^2).....	105