

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI AHASS GEDANG MOTOR SIDOARJO



Oleh:

Eveline Stivania
201100014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI AHASS
GEDANG MOTOR SIDOARJO**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

EVELINE STIVANIA
201100014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eveline Stivania

NPM : 201100014

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas

Terhadap Loyalitas Konsumen Di AHASS Gedang Motor Sidoarjo

Pembimbing

Tanggal: 2 - 2 - 2024



(Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal: 2 - 2 - 2024



(Dr. Thyophoida W.S Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI AHASS GEDANG MOTOR
SIDOARJO**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Senin Tanggal 5 Bulan Februari Tahun 2024

Disusun oleh :

Nama : Eveline Stivania

NPM : 201100014

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. Lilik Indrawati, M.M. (Ketua)
2. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M. (Anggota)
3. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. (Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh Eveline Stivania
dengan NPM 201100014
telah diuji pada hari Senin, 5 Februari 2024

Dinyatakan **LULUS** Oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. Lilik Indrawati, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Lilik Indrawati, M.M.

Ketua Program Studi



Dr. Thyophoida W.S Panjaitan, M.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eveline Stivania
NPM : 201100014
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Alamat asli : Pandugo Baru 9/T-2, Rungkut, Surabaya
No Identitas (KTP) : 3578035311010004

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas
Konsumen Di AHASS Gedang Motor Sidoarjo**

Menyatakan dengan yang sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 5 Februari2024

Hormat Saya,



Eveline Stivania

KATA PENGANTAR

Dengan rasa puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, saya berhasil menyelesaikan penelitian dan skripsi berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen di AHASS Gedang Motor Sidoarjo.**" Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk meraih gelar sarjana ekonomi (S.E) dari Program Strata satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama proses penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini, saya menghadapi berbagai kendala yang berhasil diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, selama berproses ini dengan tulus hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan.
2. Dr. Lilik Indrawati ,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen wali, sekaligus penguji 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, bimbingan, arahan, dan dukungan selama perjalanan studi ini. Bimbingan Ibu telah menjadi pilar penting bagi perkembangan akademis maupun pribadi saya. Semoga peran Ibu terus memberikan inspirasi dan motivasi bagi perkembangan mahasiswa lainnya.
3. Stephanie Astrid Ayu, S.E.,M.M., selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen pembimbing





yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan arahan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.

4. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M., selaku Dosen Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen penguji 2 (dua) yang telah mendukung peneliti saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Fonny Muliawati Wong, S.Psi., selaku manajer AHASS Gedang Motor Sidoarjo yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan juga arahan dalam pengerjaan skripsi ini, sekaligus telah memberikan perijinan pada peneliti dalam melakukan penelitian skripsi ini
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan membimbing peneliti selama perkuliahan.
7. Papa, mama, adik, dan juga seluruh saudara atas semua dukungan dan doa yang diberikan kepada saya.
8. Semua rekan seangkatan tahun 2020 di Universitas Katolik Darma Cendika dan khususnya tim Squidsquad (Marcella, Nico, Victor) manajemen pemasaran sore, yang telah bersama-sama berjuang menempuh waktu dan jarak dengan peneliti untuk menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana.
9. Seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, namun turut memberikan dukungan kepada peneliti dalam berbagai aspek untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk meningkatkan kualitasnya. Penerimaan dengan tulus terhadap bantuan dan masukan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini disampaikan, dengan harapan agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi para pembaca.

Surabaya, 5 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

ABSTRAK x

ABSTRACT xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1. Manfaat Teoritis8

2. Manfaat Praktis8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Landasan Teori..... 9

2.1.1 Kualitas Pelayanan9

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.2 Faktor Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan 10

2.1.2 Harga10

2.1.2.1 Definisi Harga 10

2.1.2.2 Strategi Penetapan Harga 11

2.1.2.3 Faktor Harga..... 12

2.1.2.4 Indikator Harga 12

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian, tidak diperjualbelikan, dan tidak dapat digunakan untuk tujuan komersial.





2.1.3	Fasilitas.....	13
2.1.3.1	Definisi Fasilitas	13
2.1.3.2	Unsur Menentukan Fasilitas.....	13
2.1.3.3	Jenis Fasilitas.....	14
2.1.3.4	Indikator Fasilitas.....	14
2.1.4	Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.4.1	Definisi Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.4.2	Faktor Loyalitas Konsumen	15
2.1.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen.....	16
2.2	Pengaruh Antar Variabel.....	17
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	17
2.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	17
2.2.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen	17
2.3	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3.1	Penelitian Terdahulu 1.....	18
2.3.2	Penelitian Terdahulu 2.....	19
2.4	Rerangka Pemikiran	21
2.5	Kerangka Konseptual	22
2.6	Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian.....	23
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	23
3.2.1	Pendekatan Penelitian.....	23
3.2.2	Sumber Data	24
3.2.2.1	Data Primer	24
3.2.2.2	Data Sekunder	24
3.3	Variabel Penelitian.....	24
3.4	Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1	Variabel Bebas	25
3.4.1.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	25
3.4.1.2	Harga (X_2).....	26
3.4.1.3	Fasilitas (X_3)	26
3.4.2	Variabel Terikat.....	26
3.4.2.1	Loyalitas Konsumen (Y).....	26



3.5	Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1	Populasi	27
3.5.2	Sampel.....	27
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1	Metode Pengumpulan Data	28
3.6.1.1	Kuesioner	28
3.6.1.2	Analisi Deskriptif.....	29
3.6.2	Teknik Analisis Data	30
3.6.2.1	Uji Validitas	30
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	31
3.6.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.2.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.6.2.5	Uji t	35
BAB IV PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	37
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.4	Logo AHASS Gedang Motor	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.3	Analisi Data dan Pembahasan	45
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.3.5	Uji t.....	58
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi AHASS Gedang Motor 00858 Sidoarjo	38
Gambar 4.2 Logo Ahass Gedang Motor Sidoarjo	42
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas SPSS 25	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas SPSS 25	55
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X2).....	61
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji t Variabel Fasilitas (X3)	62

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penyalinan, pengutipan, atau penggunaan lain tanpa izin dari perpustakaan adalah pelanggaran hukum.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Data Kendaraan Sepeda Motor di Sidoarjo	1
Tabel 1.2	Jumlah Persentase Kompetitor Sepeda Motor Honda Sidoarjo 2019-2022	2
Tabel 1.3	Jumlah Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Jawa Timur 2022	3
Tabel 1.4	Jumlah <i>Unit Entry</i> AHASS Gedang Motor	5
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang 1.....	19
Tabel 2.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang 2.....	20
Tabel 3.1	Skor Pernyataan dengan menggunakan Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Usia	44
Tabel 4.2	Hasil Jawaban Kuesioner X1 (Kualitas Pelayanan)	46
Tabel 4.3	Hasil Jawaban Kuesioner X2 (Harga)	47
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Kuesioner X3 (Fasilitas).....	48
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Kuesioner Y (Loyalitas Konsumen).....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.10	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Surat Keterangan Perusahaan
LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Data Responden
LAMPIRAN 3	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
LAMPIRAN 4	Uji Frekuensi Distributif
LAMPIRAN 5	Uji Deskriptif
LAMPIRAN 6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 7	Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas
LAMPIRAN 8	Uji Multikolinearitas, Koefisien Determinasi (R ²), dan Uji t
LAMPIRAN 9	Tabel R
LAMPIRAN 10	Tabel t
LAMPIRAN 11	Kartu Bimbingan Skripsi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran lagi akan dituntut sesuai dengan undang yang berlaku.



ABSTRAK

Oleh:

Eveline Stivania

Peningkatan pada Jumlah Kendaraan sepeda motor, tentu ikut mendorong perusahaan untuk mendirikan fasilitas pasca pembelian yang akan membuat perusahaan semakin memiliki pesaing serupa. Maka demikian perusahaan akan dituntut untuk lebih memahami aspek penting yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada pembelian jasa servis sepeda motor dan berusaha untuk tetap meningkatkan kualitas yang ditawarkan, agar konsumen lebih tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data Metode penyebaran kuesioner atau angket. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan yang melakukan pembelian produk jasa servis AHASS Gedang Motor Sidoarjo. Peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diteliti sebesar 75 responden. Data pada penelitian diolah menggunakan SPSS versi 25.

Hasil analisis data menunjukkan pada semua item pernyataan masing-masing variabel dalam kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,2272, semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil *P-Plot* pada Uji Normalitas menunjukkan bahwa data yang digunakan pada penelitian memiliki distribusi yang normal. Pada hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen pada model regresi dengan nilai *tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi sebab tidak terdapat bentuk pola yang jelas dan penyebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. hasil persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah $Y = 0.785 + 0.116 X_1 + 0.248 X_2 + 0.091 X_3$, besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen di AHASS Gedang Motor Sidoarjo, berdasarkan nilai pada Uji Koefisien determinasi *Adjusted R Square* 48,1%. Hasil analisis data Uji t menunjukkan bahwa pada (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan $t_{hitung} 3.294 > 1.99394$ dan signifikansinya $0.002 < 0.050$, (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan $t_{hitung} 3.219 > 1.99394$ dan signifikansinya $0.002 < 0.050$, (3) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen dengan $t_{hitung} 1.747 < 1.99394$ dan signifikansinya $0.085 > 0.050$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

By:

Eveline stivania

The increase in the number of motorcycle vehicles, of course, also encourages companies to establish post-purchase facilities which will make companies increasingly have similar competitors. So the company will be required to better understand the important aspects that can affect consumer loyalty in purchasing motorcycle service services and strive to continue to improve the quality offered, so that consumers are more interested in making repeat purchases.

This research is a quantitative study using data collection techniques The method of distributing questionnaires or questionnaires. The population in this study are customers who purchase AHASS Gedang Motor Sidoarjo service products. Researchers used purposive sampling method. The number of samples studied was 75 respondents. The data in the study were processed using SPSS version 25.

The results of data analysis show that all statement items for each variable in the questionnaire are declared valid with $r_{count} > r_{table}$ of 0,2272, all variables are declared reliable with a Cronbach's Alpha value $> 0,70$. The P-P plot results in the Normality Test show that the data used in the study have a normal distribution. The results of the Multicollinearity Test show that there are no symptoms of multicollinearity between the independent variables in the regression model with a tolerance value $> 0,10$ and $VIF < 10$. The results of the Heteroscedasticity Test show that there are no symptoms of heteroscedasticity in the regression model because there is no clear pattern shape and distribution of points above and below the number 0 on the Y axis. The results of the multiple linear regression equation in this study are $Y = 0.785 + 0.116 X_1 + 0.248 X_2 + 0.091 X_3$, the influence of Service Quality, Price, and Facilities on Consumer Loyalty at AHASS Gedang Motor Sidoarjo, based on the value in the Adjusted R Square determination coefficient test 48,1%. The results of the t test data analysis show that (1) Service Quality has a significant effect on Consumer Loyalty with $t_{count} 3.294 > 1.99394$ and its significance is $0.002 < 0.050$, (2) Price has a significant effect on Consumer Loyalty with $t_{count} 3.219 > 1.99394$ and its significance is $0.002 < 0.050$, (3) Facilities have no effect on Consumer Loyalty with $t_{count} 1.747 < 1.99394$ and its significance is $0.085 > 0.050$.

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, Consumer Loyalty