

**KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SHOES CARE KOTA MADIUN**
(Studi kasus konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun)

SKRIPSI



Oleh:

SANDY LUKMANUR DZIKRI EFENDHI

NIM. 2003102227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2023/2024**

**KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SHOES CARE KOTA MADIUN**
(Studi kasus konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

OLEH:

SANDY LUKMANUR DZIKRI EFENDHI

NIM. 2003102227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENDAMPING

Skripsi oleh Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing I



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing II



Hendra Setiawan, S.E., M.M

NIDN. 0702089403

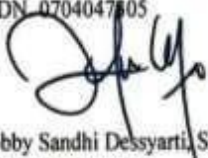
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari tanggal 01 agustus 2024.


Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047805


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

Anggota


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 072710750503

Anggota


Ketua,
Panitia Penguji,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603


Mengetahui,
Fakultas Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi

NIM : 2003102227

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan pikiran atau tulisan orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya tulis saya. Apabila kemudiann hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Sandy Lukamnur Dzikri Efendhi

NIM. 2003102227

MOTTO:

“Tetap lah hidup meski kadang hidupmu tidak berguna”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMPAHKAN KEPADA:

" Bapak dan Ibuk tercinta, yang selalu support dalam hal apapun, semua keluarga saya yang selalu ada dan membantu ketika hal sulit, serta teman-teman yang selalu support dan saya banggakan, yang mana termasuk berkat dukungan serta motivasi mereka juga membuat saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih atas apapun yang telah diberikan kepada saya, salam sayang dan hormatku untuk kalian”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shoes Care Di Kota Madiun Studi Kasus Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis untuk diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
8. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah berjuang melawan kemalasan sehingga bisa berada di titik ini.
9. Teruntuk teman-teman saya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun 26 Juli 2024

Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENDAMPING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batas Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSATAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Karangka Berpikir	42
D. Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	52
B. Desain Penelitian	53
C. Populasi, Sempel Dan Teknik Pengambilan Sempel.....	54
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	57

E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian	60
G. Teknik Analisa Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	71
B. Deskripsi Data	71
C. Hasil Pengujian Data	84
D. Pembahasan Hipotesis	95
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Implikasi dan Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Proses Penetapan Harga.....	25
Gambar 2. 2 Bagian Kerangka Berpikir Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Skema Pengujian oeuteer modeeel	85
Gambar 4.2 Uji <i>Outer Model</i>	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Shoes Care 2024	6
Tabel 1.2 Daftar Pengunjung Minimal Shoes Care 2024.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	31
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	53
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	59
Tabel 3.3 <i>Scoring</i> Skala <i>likert</i>	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Karakteristik Pendapatan.....	73
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan	74
Tabel 4. 5 Karakteristik Frekuensi Menggunakan	75
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X1).....	76
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	78
Tabel 4.8 Jawaban Responden Harga (X2)	79
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Harga (X2).....	80
Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Z).....	81
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Z)	82
Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (Y)	82
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Z)	84
Tabel 4.11. Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i>	86
Tabel 4.12. Uji <i>Discriminant Validity (AVE)</i>	87
Tabel 4.13. Uji <i>Reliabilitas</i>	88
Tabel 4.14. Uji <i>Discriminant Validity</i>	90
Tabel 4.15. Uji <i>R- Square</i>	91
Tabel 4.16. Uji <i>Q-Square</i>	92
Tabel 4.16 Uji T-Statistik	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Efek Intervening.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	119
Lampiran 2 Data Tobulasi	124
Lampiran 3 Hasil Olah Data	144