



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi kasus: pelanggan DNA ADVENTURE Bumiayu)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar sarjana Manajemen**

**Oleh  
M KHALWANI  
41216028**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
BUMIAYU  
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi kasus: pelanggan DNA ADVENTURE BUMIAYU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar sarjana Manajemen**

**Oleh  
M KHALWANI  
41216028**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
BUMIAYU  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**  
(Studi kasus: pelanggan DNA.ADVENTURE Bumiayu)

Oleh

Nama: : **M KHALWANI**  
Nim : **41216028**  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal **22** bulan **9**  
tahun **2020**

### DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

**Mukhroji, S.E., M.M.**

NIDN. 0621058902

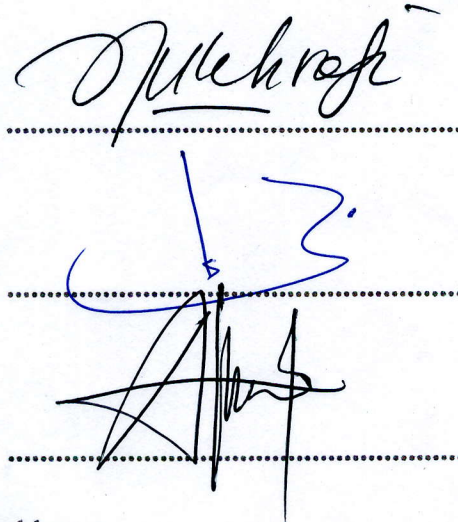
**Dosen Penelaah/Penguji**

**Ibnu Muttaqin, S.E., M.E.**

NIDN. 0604108603

**Adi Susanto, SH., S.Pd., M.M.**

NIDN. 0602028302



Diterima dan disahkan  
Pada tanggal **22 September 2020**

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

**Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M**

NIDN. 0602028302

Ketua  
Program Studi S1 Manajemen

**Mukhroji, S.E., M.M.**

NIDN. 0621058902

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M khalwani

NIM : 41216049

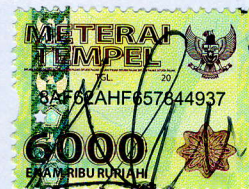
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 22 - 09 - 2020

Yang membuat pernyataan



M Khalwani

NIM. 41216028

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A. Muhaimin, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Adi Susanto., S.H., S.Pd., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban. Sekaligus selaku pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan telah menyediakan waktu , tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
4. Ibnu Muttaqin, S.E., M.E. dan Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M. selaku Dosen penguji skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisins Universitas Peradaban Bumiayu yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis. Segenap staf Universitas Peradaban Bumiayu, yang telah memberikan layanan kepada penulis.
6. Ayahanda Saefudin Abdul Kodir dan Ibunda Rohimah yang telah memberikan segalanya baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, bimbingan, kesabaran, yang takkan tergantikan dengan apapun.
7. Kakak-kakakku Trio dan Adi Arianto yang telah memberikan dorongan dan do'a.
8. Zulfa Alfi Aunillah serta sahabat-sahabatku Khilmi, Rio, Lukman, Irpan,Piter dan Novan untuk kesabaran, motivasi dan kebersamaan yang kalian berikan.

9. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2016.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT membelas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak-banyak terimakasih.

Paguyangan,

Penulis

M Khalwani

NIM. 41216028

## ABSTRAK

Pada saat sekarang ini masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang memiliki hobi dan kegiatan yang berbeda-beda. Setiap hobi dan kegiatan yang dilakukan memiliki beberapa alat pendukung hobi dan kegiatan tersebut. Bagi masyarakat yang memiliki hobi petualangan (*adventure*) atau yang lebih dikenal dengan sebutan *outdoor* memiliki berbagai macam merek alat perlengkapan pendukung untuk melakukan kegiatan tersebut. Beberapa tahun belakangan ini banyaknya masyarakat gemar melakukan kegiatan *adventure* mulai dari mendaki gunung, berkemah, panjat tebing, hingga melakukan kegiatan menantang lainnya. Hal tersebut mengakibatkan banyak perusahaan di Indonesia yang bersaing memproduksi minuman ringan dalam kemasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga terhadap loyalitas pelanggan di DNA *Adventure*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 109 responden. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, persepsi harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan DNA *adventure*.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, persepsi harga, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Nowadays, Indonesian people, especially those who have different hobbies and activities. Every hobby and activity carried out has several supporting tools for these hobbies and activities. For people who have a hobby of adventure or better known as outdoor, they have various brands of supporting equipment to carry out these activities. In recent years, many people like to do adventure activities ranging from mountain climbing, camping, rock climbing, to other challenging activities. This has resulted in many companies in Indonesia competing to produce packaged soft drinks. This study aims to determine the effect of Service Quality, Product Quality, Price Perception on customer loyalty in DNA Adventure. This type of research is quantitative using a survey method. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling method, and the number of samples used was 109 respondents. The analysis technique uses multiple linear regression. Based on the analysis, it is concluded that service quality, product quality, price perception have a positive effect on customer loyalty DNA adventure.*

*Keywords: service quality, product quality, price perception, customer loyalty*



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pengesahan .....	Iii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Kata Pengantar .....	V
Abstrak .....	Vi
<i>Abstract</i> .....	Vii
Daftar Isi .....	Viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	X
Daftar Lampiran .....	Xii
Bab I. Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN</b>	
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Kualitas Pelayanan .....	9
2. Kualitas Produk .....	10
3. Persepsi Harga .....	12
4. Loyalitas Pelanggan .....	14
B. Perumusan Model Penelitian .....	18
1. Penelitian Terdahulu .....	18
2. Perumusan Hipotesis .....	20
3. Kerangka Pemikiran .....	22

BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	24
A. Metode Penelitian .....	24
1. Jenis Penelitian .....	24
2. Lokasi Penelitian .....	25
3. Waktu Penelitian .....	25
4. Populasi Dan Sampel .....	25
5. Sumber Data .....	26
6. Teknik Pengumpulan Data .....	27
7. Definisi Konsep Dan Operasional Variabel .....	27
8. Definisi Operasional Variabel .....	28
B. Teknik Analisis Data .....	31
1. Uji Instrument .....	31
2. Analisis Deskriptif .....	32
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
4. Uji Asumsi Klasik .....	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Analisis Data Dan Pembahasan .....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas .....	47
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	54
4. Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ) .....	57
5. Uji Hipotesis .....	54
6. Uji Asumsi Klasik .....	59
7. Pembahasan .....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA ... ..	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pesaing Dna Adventure .....	6
Tabel 2. Perbandingan Harga Sewa Perlengkapan Outdoor.....	6
Tabel 3. Daftar Harga Sewa Di Dna Adventure.....	17
Tabel 4. Definisi Operasional.....	28
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 6. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 7. Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas.....	47
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1 .....	48
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk (X2).....	50
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Persepsi Variabel Harga (X3).....	52
Tabel 13. Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 14. Hasil Regresi Berganda.....	56
Tabel 15. Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 16. Uji F.....	58
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas Kolmogorof-Smirnov.....	59
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 19. Hasil Uji Multikoneritas.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Krangka Pemikiran.....	23
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastitas.....	61
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas dab Normal P-plot.....	107
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedasititas glajser dan scatterplot.....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Lampiran 3 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1).....	81
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X2).....	83
Lampiran 5 Tabulasi Persepsi Harga (X3).....	84
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek (Y).....	89
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	91
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X3).....	93
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	95
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	98
Lampiran 13 Hasil Uji Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X3).....	100
Lampiran 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	104
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	105
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	106
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X3).....	107
Lampiran 19 Hasil Uji Normalitas Histogram Dan Normal P-Plot.....	108
Lampiran 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glajser Dan Scatterplot.....	109
Lampiran 21 . Hasil Multikolinieritas.....	110
Lampiran 22 Riwayat Hidup Penulis.....	111

Lampiran 23 Data Responden Kuesioner.....112