

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

ANDARESTA ARINGGI ARENGGANINGRUM

B 100 140 191

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA

Yang ditulis dan disusun oleh :

ANDARESTA ARINGGI ARENGGANINGRUM

B 100 140 191

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 29 Juni 2018

Pembimbing Utama



(**Muhammad Nasir, SE., MM**)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(**Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.**)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDARESTA ARINGGI ARENGGANINGRUM

Nim : B100140191

Jurusan : MANAJEMEN

**Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar da ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 29 Juni 2018

Yang membuat pernyataan

(Andaresta Aringgi A)

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

(Pepatah Arab)

“Ilmu pengetahuan tanpa agama adalah cacat, dan agama tanpa ilmu pengetahuan adalah buta.”

(Albert Einstein)

“Learn from yesterday, live for today, and hope for tomorrow.”

(Albert Einstein)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam penggunaan kartu simpati. Subjek dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang loyal dalam penggunaan kartu prabayar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 104 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara simultan harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen memiliki model fit. Dalam model yang dibentuk harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel loyalitas konsumen sebesar 13,4% dan 86% sisanya masih ada variabel independen lain yang mempengaruhinya .

Kata Kunci : Harga, Kualitas Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on consumer loyalty in the use of sympathy card. Subjects in this study are students of the Muhammadiyah University of Surakarta (UMS) Faculty of Economics and Business, who are loyal in the use of prepaid cards. The sample in this study amounted to 104 respondents. The sampling technique uses non probability sampling. Analyzer in this research using multiple linear regression analysis, partial test (t test), simultaneous test (Test F) and test of coefficient of determination (R_2).

Based on the results of research indicate that price and service quality have positive and significant influence to consumer loyalty. Simultaneously price, and service quality to consumer loyalty have fit model. In the model established price and quality of service able to explain the consumer loyalty variable of 13.4% and 86% of the remaining there are other independent variables that influence it.

Keywords: Price, Consumer Quality, Consumer Loyalty.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini Ku persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kenikmatan hidup bagi seluruh alam semesta, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Indaryanto, ibu Sri Rejeki serta adikku Alivianto Galih W dan keluarga tercinta yang selalu memberi motivasi dan nasihatnya yang menjadi jembatan perjalanan hidupku serta doa-doa yang selalu mengiringi di setiap langkahku.
3. Teman-teman dan sahabat dalam bertukar pikiran yang selalu memberi motivasi dan menjadi teman berbagi
4. Almamater Ku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'mualaikum Wr.Wb

Allamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen kartu simpati pada mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.d selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Muhammad Nasir, S.E, MM selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberkan bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Tata usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak, Ibu dan keluarga yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 29 Juni 2018

Penulis

Andaresta Aringgi A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Perilaku Konsumen	11
B. Harga	15
C. Indikator – indikator Harga	19
D. Kualitas Pelayanan	20
E. Loyalitas Konsumen	23
F. Karakteritik Loyalitas Pelanggan.....	25
G. Penelitian Terdahulu	26
H. Hipotesis.....	27
1. Hubungan harga dan loyalitas konsumen produk kartu simpati .	27

2. Hubungan kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada produk kartu simpati.....	28
3. Hubungan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada produk kartu simpati	29
I. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian dan Sumber Data	31
B. Definisi Variabel Operasional Data.....	31
C. Pengukuran Variabel	33
D. Data dan Sumber Data	33
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Sample dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Uji Instrumen Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Responden.....	42
B. Metode Analisis Data	45
C. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	59
C. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Data.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	45
Tabel 4.5 Hasil Uji KMO.....	46
Tabel 4.6 Uji Validitas	47
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi.....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
------------	-------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Lampiran 4 Table Values Of $r_{\text{product moment}}$

Lampiran 5 Tabel Nilai t

Lampiran 6 Tabel Nilai $F_{0,05}$