

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO ZELIKA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Studi Magister Manajemen**



Oleh:

**SAMIRUDIN**

**2017610870**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
SURABAYA  
2019**

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO ZELIKA**

**Diajukan oleh :**

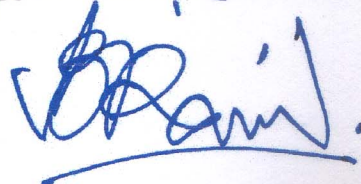
**SAMIRUDIN**

**2017610870**

Tesis ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23 Agustus 2019



**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)**

**NIDN 0721017101**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO ZELIKA**

Disusun Oleh:

**SAMIRUDIN**

**2017610870**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
Pada Tanggal 2 September 2019

Tim Penguji

**Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM** .....

**Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM** .....

**Anggota : Dr. Muazaroh, S.E., MT** .....

**Anggota : Burhandin, SE., M.Si. Ph.D** .....



## PENGESAHAN TESIS

Nama : Samirudin  
Tempat Tanggal Lahir : Benolalo, 31 Desember 1975  
NIM : 2017610870  
Program Pendidikan : Pasca Sarjana (Magister Manajemen)  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelanggan, Harga, Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Toko Zelika

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Oktober 2019

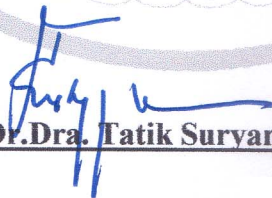


**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)**

**NIDN 0721017101**

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 31 Oktober 2019



**(Prof Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM)**

## MOTTO

“Pendidikan bukanlah suatu proses untuk mengisi wadah yang kosong, akan tetapi Pendidikan adalah suatu proses menyalakan api pikiran” -W.B. Yeats-

“Pendidikan merupakan senjata yang paling mematikan di dunia, karena dengan Pendidikan mampu mengubah dunia”  
-Nelson Mandela-

“Waktu dan tenaga yang telah anda habiskan untuk belajar, pasti akan selalu melahirkan sesuatu yang berguna untuk kehidupan Anda”  
-Penulis-

“Do the best, be good, then you will be the best” Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik  
-Penulis-

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha”  
-Penulis-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengharap kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, kupersembahkan Tesis ini kepada:

Dinas Pendidikan Provinsi Papua Barat yang senantiasa mendukung proses perkuliahan<sup>TM</sup>

La Iadan Hj. Kamaria Papa dan mama tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberiku semangat serta dukungan. Tetaplah berharap untukku agar langkahku esok terus maju.

Hj Arlyns, S.Pd. <sup>TM</sup>Isteri tercinta, yang senantiasa memotivasi, mendoakan, mendukung proses perkuliahan.

Anak-anakku yang tersayang senantiasa selalu menjadi penyemangat di setiap langkahku, serta keluarga besar yang selalu memberi semangat dan dukungan. <sup>TM</sup>

Bapak Ibu Dosen STIE PERBANAS Surabaya yang selalu memberi bimbingan. <sup>TM</sup>

Terima kasih persahabatannya selama ini. Teman-temanku tersayang yang selalu memberi semangat dan motivasi. Terima kasih senantiasa mendorong langkahku.

Semua pihak yang telah membantu serta memberi semangat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala limpahan dan rahmat karuniah Tuhan YME sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di STIE PERBANAS Surabaya.

Tesis ini akhirnya dapat terselesaikan berkat bimbingan dan saran dari berbagai pihak, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan tesis ini.

1. Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan motivasi, penjelasan, dan saran sehingga peneliti dapat menyusun tesis dengan baik.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Lufi, S.E, M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, Staf Perpustakaan dan Seluruh Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Teman-teman kuliah seangkatan yang saling mendukung di dalam maupun di luar perkuliahan

6. Berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang sudah banyak membantu secara langsung ataupun tidak langsung dalam menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari tesis ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya, diharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak agar menjadi bahan perbaikan dalam rancangan peneliti kedepannya. Semoga tesis ini bermanfaat bagi setiap orang yang membaca.





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJIKAN .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumuasan Malasah .....	6
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	25
2.2.1 Kualitas Layanan .....	25
2.2.2 Harga.....	27
2.2.3 Citra Perusahaan .....	28
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3 Hubungan Antara Variabel.....	32
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
2.3.2 Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.4 Hubungan Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan .....	34
2.3.5 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	35

2.3.6	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Citra Perusahaan .....	36
2.3.7	Hubungan Antara Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan .....	36
2.3.8	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Citra Perusahaan .....	37
2.4	Kerangka Pemikiran .....	38
2.5	Hipotesis .....	38
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	39
3.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	39
3.3	Identifikasi Variabel .....	39
3.3.1	Variabel Independen .....	39
3.3.2	Variabel dependen .....	40
3.3.3	Variabel Intervening .....	40
3.4	Defenisi Operasional dan pengukuran variable .....	40
3.4.1	Definisi Operasional .....	40
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	42
3.5	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.5.1	Populasi .....	43
3.5.2	Sampel .....	43
3.6	Instrumen Penelitian .....	44
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas .....	46
3.7.1	Uji Validitas .....	46
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.8	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	47
3.9	Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
4.2	Deskriptif Subjek Penelitian .....	55
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	59
4.4	Hasil Penelitian .....	65
4.5	Pembahasan .....	80
4.6	Implikasi Hasil Penelitian .....	85
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>87</b>
5.1	Kesimpulan .....	87
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	89
5.3	Saran .....	90
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	.....	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran .....	14
Gambar 4.1	Hubungan Hubungan Kausalitas antar Variabel dalam Model SEM .....	67
Gambar 4.2	Hasil Estimasi Model SEM .....	76



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Omzet Toko Zelika .....	3
Tabel 1.2 : Daftar Keluhan Pelanggan .....	5
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	20
Tabel 3.1 : Interval Kelas .....	42
Tabel 3.2 : Sampel.....	44
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuesioner.....	45
Tabel 3.4 : Hasil Validitas Sampel Kecil .....	46
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	53
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.3 : Responden Menurut Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.4 : Deskriptif Subjek Menurut Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4.5 : Deskriptif Subjek Menurut Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6 : Deskriptif Subjek Menurut Lama Berlangganan Belanja .....	58
Tabel 4.7 : Deskriptif Subjek Menurut Umur Pelanggan.....	59
Tabel 4.8 : Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.9 : Deskriptif Subjek Harga.....	61
Tabel 4.10 : Deskriptif Subjek Citra Toko.....	62
Tabel 4.11 : Deskriptif Subjek Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.12 : Deskriptif Subjek Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	67
Tabel 4.14 : Deteksi Outlier dalam Data SEM.....	69
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.16 : Parameter Summary .....	71
Tabel 4.17 : Hasil Uji Goodness of Fit Model .....	73
Tabel 4.18 : Hasil Estimasi Model SEM.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Penelitian
- Lampiran 3 : Vaiditas Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Sampel Besar
- Lampiran 5 : Reliabilitas
- Lampiran 6 : Deskriptif Subjek Penelitian
- Lampiran 7 : Deskripsi Variabel Penelitian
- Lampiran 8 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk
- Lampiran 9 : Deteksi Outlier dalam SEM
- Lampiran 10 : Uji Normalitas
- Lampiran 11 : Identifikasi Model Struktural
- Lampiran 12 : Hasil Uji Goodness Of Fit Model
- Lampiran 13 : Hasil Deteksi Model SEM
- Lampiran 14 : Daftar Ujian Perbaikan Tesis
- Lampiran 15 : Jadwal Perbaikan Tesis
- Lampiran 16 : Hasil Turnitin
- Lampiran 17 : Surat Pernyataan



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN TOKO ZELIKA**

**Samirudin**

Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya  
Jl. Nginden Semolo No. 34-36, Surabaya  
Email: [anisazelika@gmail.com](mailto:anisazelika@gmail.com)

**ABSTRAK**

Ketatnya persaingan antara perusahaan dalam ekonomi global menuntut perusahaan untuk menjadi terdepan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan, harga terhadap kepuasan, kualitas layanan terhadap loyalitas, harga terhadap loyalitas, kepuasan terhadap loyalitas, kualitas layanan terhadap citra perusahaan, citra perusahaan terhadap loyalitas, kepuasan terhadap citra perusahaan toko zelika.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan *jenis purposive sampling*. *Purposive sampling*, sampel 120 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pengolahan data IBM SPSS 23 dan SEM – AMOS 22

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga, citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

**Samirudin**

Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya

Jl. Nginden Semolo No. 34-36, Surabaya

Email: [anisazelika@gmail.com](mailto:anisazelika@gmail.com)

Tight competition among companies in the global economy requires companies to be at the forefront of providing satisfying services to customers. Good service and affordable prices encourage the emergence of good image of the company for the customers. This eventually influences customer and public perceptions and influences the process of repurchasing a product. This study aims to examine whether there is a significant effect of service quality on satisfaction, price on satisfaction, service quality on loyalty, price on loyalty, satisfaction on loyalty, service quality on company image, company image on loyalty, satisfaction toward Zelika store company image.

The data source in this study is primary data. The sampling technique used was quota sampling with the total sample of 120 respondents. The data analysis technique was descriptive quantitative with IBM SPSS 23 data processing and SEM – AMOS 22.

Based on the results of research and discussion, service quality and price were found to have a significant effect on satisfaction. The price is not significant to customer loyalty. Significant customer satisfaction on customer loyalty. Satisfaction is not significant to the company's image.

Keywords: Service Quality, Price, Company Image, Customer Satisfaction, Zelika Shop Customer Loyalty.