

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL
DI SIDOARJO DAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

FERDINATA ARDIANSYAH

2015210321

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL
DI SIDOARJO DAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

FERDINATA ARDIANSYAH

2015210321

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL
DI SIDOARJO DAN SURABAYA**

Diajukan oleh:

FERDINATA ARDIANSYAH

2015210321

**Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan**

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23-08-2019

(Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.)

NIDN : 0721036902

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL
DI SIDOARJO DAN SURABAYA**

Disusun Oleh

**FERDINATA ARDIANSYAH
2015210321**

Dipertahankan didepan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 27 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dra. Tjahjani Prawintowati, M.M, Psi.

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M
PERDANAS

Anggota : Emma Yulianti, M.M


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ferdinata Ardiansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Februari 1997
NIM : 2015210321
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Sektor Jasa Rental Mobil Di Sidoarjo Dan Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,
Tanggal 18-06-2020

Dosen Pembimbing
Tanggal 18-06-2020


(Burhanudin, SE., MSi., PhD)


(Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M)
NIDN : 0721036902

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL DI SIDOARJO DAN SURABAYA”** dengan baik dan lancar.

Pada kesempatan ini, saya hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M, selaku dosen pembimbing Skripsi.
2. Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Burhanudin, SE., MSi., Ph.D selaku kaprodi manajemen.
4. Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen wali.
5. Dosen dan civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.

Saya menyadari bahwa Penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Surabaya, ... Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.3 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Tergantung.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.2 Analisis Data	45
4.3 Pembahasan	61
BAB V. PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.3 Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Harga Jasa Rental Mobil Vq Trans Wilayah Sidoarjo dan Surabaya	4
Tabel 1.2 Tingkat Pemesanan Jasa Rental Mobil Vq Trans	5
Tabel 2.1 Pemetaan Jurnal	19
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Indikator	32
Tabel 3.2 Kategori Nilai Mean Setiap Variabel	33
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1 Total Penyebaran Kuesioner	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	44
Tabel 4.3 Kategori Nilai <i>Mean</i> Setiap Variabel	46
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Harga	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Loyalitas	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Kepuasan	49
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	51
Tabel 4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	53
Tabel 4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Setelah Dihapus	55
Tabel 4.11 Tabel <i>R-Square</i>	56
Tabel 4.12 Tabel T-Hitung Dan T-Tabel	57
Tabel 4.13 Tabel Pengaruh Tidak Langsung	59

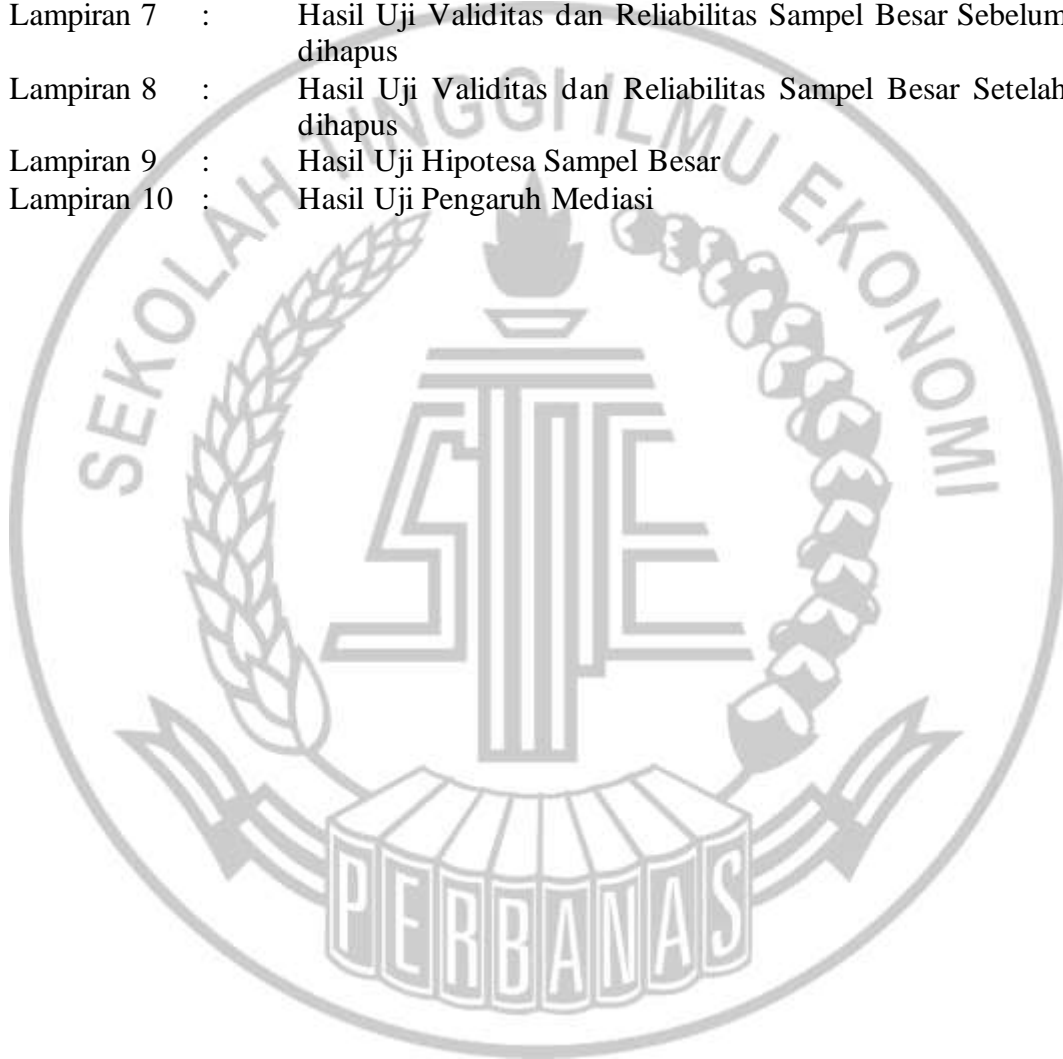
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Diagram Jalur	38
Gambar 4.1 Model <i>Partial Least Squares Structural Equation Modelling</i>	50
Gambar 4.2 <i>Path Analysis</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 2 : Data Tabulasi Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 5 : Data Tabulasi Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Deskriptif Sampel Besar dan Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Sebelum dihapus
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Setelah dihapus
- Lampiran 9 : Hasil Uji Hipotesa Sampel Besar
- Lampiran 10 : Hasil Uji Pengaruh Mediasi



THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE IN THE SECTOR OF RENT CAR SERVICE IN SIDOARJO AND SURABAYA

Ferdinata Ardiansyah

STIE Perbanas Surabaya

Email: ferdinataardiansyah24@yahoo.com

ABSTRACT

This research was conducted to examine the effect of service quality and price on customer loyalty with satisfaction as a mediating variable. The population in this study are consumers who use VQ Trans rent car services in Sidoarjo and Surabaya. This type of research uses a survey, by distributing 117 questionnaires. The analysis technique used is descriptive test, hypothesis test and mediation effect test.

The results of this study indicate that: 1) Service quality has an effect on customer loyalty 2) Price does not affect customer loyalty 3) Customer satisfaction cannot be a mediating variable between service quality on customer loyalty 4) Customer satisfaction cannot be a mediating variable between price and customer loyalty.

Key words: *Service Quality, Customer Satisfaction, Price, Customer Loyalty*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL
DI SIDOARJO DAN SURABAYA**

Ferdinata Ardiansyah

STIE Perbanas Surabaya

Email: ferdinataardiansyah24@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan survey, dengan menyebarkan sebanyak 117 kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah uji deskriptif, uji hipotesa dan uji pengaruh mediasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan 2) Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan 3) Kepuasan pelanggan tidak dapat menjadi variabel mediasi antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 4) Kepuasan pelanggan tidak dapat menjadi variabel mediasi antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Harga, Loyalitas Pelanggan*