

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI  
KASUS DI GOMBEL GOLF SEMARANG)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Adiputri Happy Wulanesya

Nim : 30401411585

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI  
KASUS DI GOMBEL GOLF SEMARANG)**

Disusun oleh :

Nama : Adiputri Happy Wulanesya

NIM : 08122923116

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan  
siding panitia ujian skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sultan Agung Semarang

Semarang, 14 September 2018

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Hindah Pudjihastuti., MM

NIK. 210485009

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS DI  
GOMBEL GOLF SEMARANG**

Disusun oleh :

Nama : Adiputri Happy Wulanesya

NIM : 08122923116

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 16 September 2018

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing**



**Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM.**

**NIK. 210485009**

**Penguji 1**



**Drs. H. Noor Kholis, MM.**

**NIK. 210489017**

**Penguji 2**



**Dr. H. Moch. Zulfa, MM.**

**NIK. 210486011**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 16 September 2018

**Ketua Program Studi**



**Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.**

**NIK. 210499042**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adiputri Happy Wulanesya

NIM : 3040141585

Menyatakan skripsi dengan judul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Gombel Golf Semarang)” diajukan dan diuji pada 16 September 2018.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menyatakan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri.

Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Hindah Pudjihastuti., MM  
NIK. 210485009

Semarang, 14 September 2018  
Yang memberi pernyataan,



Adiputri Happy Wulanesya

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adiputri Happy Wulanesya

NIM : 30401411585

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Jl. Singa Tengah III /84 Semarang

No. HP / Email : 08122923116 / putrihappy28@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap  
Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai  
Variabel Intervening (Studi Kasus di Gombel Golf Semarang)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 12 Oktober 2018

Yang menyatakan,



Adiputri Happy W.

\*Coret yang tidak perlu

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Diharapkan siapa menabur kebaikan maka dia akan menuai kebaikan pula.

Berpikir positif merupakan kunci kebahagiaan.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ◆ Seluruh keluarga dan semua pihak yang senantiasa membantu dan berdoa untuk keberhasilanku.



5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
6. Mama dan adik-adik tercinta yang telah memberikan doa dan selalu memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Yulintang Kurniawan, yang sudah membantu dan selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan yang sudah banyak membantu
9. Seluruh Staff Universitas Islam Sultan Agung Kampus Seroja.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 14 September 2018

Penulis,

Adiputri Happy Wulanesya

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Gombel Golf Semarang)” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT, Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa. SE. M.Si. Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Dra. Sri Hindah Pudjihastuti., MM., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis.