

**MODEL MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN PADA HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN MELALUI MODERASI KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)

**Skripsi  
Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Qori Alqoroni Bagus Santoso  
NIM : 30401612298**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2020**

**SKRIPSI**

**MODEL MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODERASI KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)

**Disusun Oleh :**

**Qori Alqoroni Bagus Santoso**

**NIM : 30401612298**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 3 Februari 2020

Pembimbing,



Dra. Wasitowati, MM  
NIK. 220405052

**MODEL MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODERASI KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)**

**Disusun Oleh :**

**Qori Alqoroni Bagus Santoso**

**30401612298**

Telah dipertahankan di depan penguji

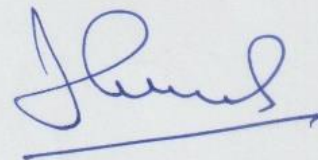
Pada Tanggal, 14 Februari 2020

**Pembimbing**

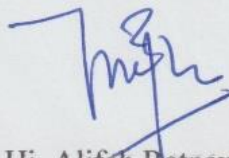


Dra. Wasitowati, MM  
NIK. 220405052

**Penguji**



Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM  
NIK. 210487013



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM  
NIK. 210489019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Tanggal, 14 Februari 2020

**Ketua Program Studi Manajemen**



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM  
NIK. 210499042



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Qori Alqoroni Bagus Santoso

NIM : 30401612298

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian untuk skripsi dengan judul **“MODEL MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODERASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)”** benar bebas dari plagiasi atau mengambil alih sebagian besar atau seluruh karya tulis milik orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 3 Februari 2020

Pembimbing



Dra. Wasitowati, MM  
NIK 220405052

Yang membuat pernyataan



Qori Alqoroni Bagus Santoso  
NIM. 30401612298

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

*“Sedikit tidur tapi banyak mimpi, sehingga punya  
banyak waktu untuk mewujudkannya”*

### **Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

Kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti mendoakan, menyemangati,  
mendukung, dan selalu ada disetiap langkah kehidupan ini.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu'Alaihi Wasallam, semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya dihari akhir, Amin. Atas doa dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi tentang "Model Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Harga dan Kualitas Pelayanan Melalui Moderasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)" dapat terselesaikan dengan baik. Usulan penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Dalam penulisan ini penulis dengan setulus hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Wasitowati, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunisa, SE, MSi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberikan pelajaran serta motivasi bagi penulis.

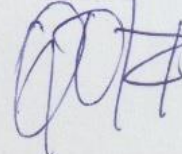
5. Kedua orang tua Bapak Wuryanto dan Ibu Tri Hastuti yang selalu mendoakan, memotivasi, memberikan semangat dalam segala hal.
6. Meila Dwi Jayanti yang selalu memberi semangat dan dukungan.
7. Yogie Santiko dan Zanuar Tito Ramadhan yang selalu ada dan selalu bersama dalam menghadapi keluh kesah dunia perkuliahan. Serta teman-teman semua yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat serta selalu mengingatkan untuk menyelesaikan proposal ini.
8. Penguji yang telah memberi saran terkait penelitian ini, sehingga terhindar dari kesalahan penulisan maupun kesalahan penelitian.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Akhir kata dari penulis mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Semarang, 3 Februari 2020

Penulis



Qori Alqoroni Bagus Santoso

## INTISARI

Perusahaan menyadari bahwa kunci kesuksesan adalah mempertahankan pelanggan. Loyalitas pelanggan akan meningkat secara signifikan ketika kepuasan dicapai. Pelanggan yang puas lebih memungkinkan untuk membeli kembali, menurunkan sensitivitas terhadap harga, memberi rekomendasi positif dari mulut ke mulut, dan menjadi pelanggan setia (Chen & Wang, 2009). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Oliver (1997) dalam Muhammad, Malik, & Ghafoor (2012), pelanggan akan menilai apakah harga sesuai dengan kualitas yang berakibat dengan kepuasan atau ketidakpuasan. Pelanggan akan merasa puas jika harga sebanding dengan pelayanan seperti penelitian yang dilakukan oleh Martua & Djati (2018) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Suwarni & Mayasari (2011) menyebutkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga secara langsung dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan diakui sebagai faktor utama yang berpengaruh untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan menjaga hubungan yang memuaskan dengan pelanggan (Zeithaml & Bitner, 2000). Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunadi & Tanoton (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2015) menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian di atas



menunjukkan bahwasannya loyalitas pelanggan akan tercapai pada saat tercapainya kepuasan pelanggan sebagai akibat dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Model Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Harga dan Kualitas Pelayanan Melalui Moderasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)”. Pertanyaan penelitian ini adalah (a) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?, (b) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?, (c) Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan?, (d) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan?, (e) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?.

Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Clean Your Shoes Semarang dengan pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja konsumen yang berkunjung ke toko Clean Your Shoes yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data sehingga dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi berganda dengan program olah data SPSS 23.

Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh positif signifikan variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian berdasarkan Sobel *Test* diketahui bahwa kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening antara harga dan kualitas dengan sikap loyal pada konsumen jasa cuci dan perawatan sepatu Clean Your Shoes Semarang. Dengan demikian kepuasan pelanggan tepat untuk dijadikan variabel intervening karena dapat mendukung harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.