

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE
(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Sidang Meja Hijau Di Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara*

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : SAMIA PUTRI BATUBARA
NPM : 71190312026
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE
(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee)**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : SAMIA PUTRI BATUBARA
NPM : 71190312026
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Safrida.,S.E.,M.Si)

(Hj. Sri Elny.,S.E.,M.M)

Ketua Program Studi

(Dr. Supriadi.,S.E.,M.Si)

Tanggal Sidang Meja Hijau :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2023**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Syukur alhamdulillah penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya pula penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal yang sederhana ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Adapun maksud dan tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi tugas akhir dalam melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada E-commerce Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee)”. Pada penelitian ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Dan selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.Ap, selaku rector Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Dr. Hj Safrida, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan dan selaku sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Supriadi, SE. MM., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

4. Ibu Hj Sri Elny, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi dengan membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Disini juga penulis mengucapkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta dengan do'a yang begitu besar, baik itu berupa dukungan moril maupun materil. Dan telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar baik itu saudara, sepupu, teman-teman serta lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, atas do'a, dukungan, dan semangat yang telah diberikan.

Akhir kata sebagai penulis saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, saya sebagai penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya walaupun kita tau tidak ada yang sempurna di dunia ini, dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi peneliti selanjutnya.

Aamiin Yaa Robbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Medan, Maret 2023

Penulis

(Samia Putri Batubara)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL..... iv

DAFTAR GAMBAR..... v

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan dan Rumusan Masalah	5
1.3.1. Batasan Masalah	5
1.3.2. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASANTEORI

2.1. Uraian Teoritis.....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	
2.1.1.1 Pengertian kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Fungsi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.4 Indikator atau Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Harga	
2.1.2.1. Pengertian Harga	12
2.1.2.2. Penetapan Harga	13
2.1.2.3. Tujuan Penetapan Harga	14
2.1.2.4. Indikator Harga.....	16
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	
2.1.3.1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	18
2.1.3.2. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.3.3. Indikator Loyalitas Konsumen	21
2.1.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalias Konsumen	22
2.1.3.5. Jenis-jenis, tingkatan dan cara mempertahankan loyalitas konsumen ...	24
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	29
2.4. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi, Objek, dan Waktu Penelitian	31
3.1.1. Lokasi Penelitian	31
3.1.2. Objek Penelitian.....	31
3.1.3. Waktu Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel Atau Sumber Data	32
3.2.1. Populasi Penelitian	32
3.2.2. Sampel Penelitian	32
3.3. Operasional variabel	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	34
3.5. Teknik Analisis Data	36

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat E-Commerce Shopee	41
4.1.1. E-Commerce.....	41
4.1.2. Shopee Indonesia	43
4.2. logo dan Visi Misi E-Commerce Shopee	45
4.3. Struktur Organisasi Shopee	46
4.4. Kelebihan Dan Kekurangan Shopee Indonesia	47
4.5. Ancaman Bagi Aplikasi Shopee.....	49
4.6. Fitur-Fitur Yang ada Dalam Aplikasi Shopee	49

BAB V ANALISIS DATA

5.1. Analisis Data	51
5.1.1. Karakteristik Responden	51
5.1.2. Uji Validitas	54
5.1.3. Uji Reabilitas.....	56
5.1.4. Uji Normalitas.....	57
5.1.5. Uji Multikolonieritas	58
5.1.6. Uji Heterokedasitas	59
5.1.7. Regresi Linier Berganda	60
5.1.8. Uji Hipotesis.....	60
5.1.9. Koefisien Determinasi	62

BAB VI SARAN DAN KESIMPULAN	63
6.1. kesimpulan.....	63
6.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Skripsi	31
Tabel 3.2. Daftar Operasional Variabel	33
Tabel 5.1. Persentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.2. Persentasi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 5.3 Persentasi Responden Berdasarkan Status	55
Tabel 5.4. Persentasi Responden Berdasarkan Transaksi Terakhir	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1. Lima Top Aplikasi E-Commerce	44
Gambar 4.2. Logo E-Commerce Shopee	46
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Shopee.....	48
Gambar 4.4. Tampilan Aplikasi Shopee	52
Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	55
Gambar 5.4. Karakteristik Rsponden Berdasarkan Transaksi Terakhir.....	56

DAFTAR PUSTAKA

- Fahri, Muhammad. (2019). "*Sejarah Perkembangan E-Commerce*". Makalah Akademi Manajemen Computer Dan Informatika. Ketapang: <https://www.academia.edu/>.
- Gine, Website. (2021). "*Sejarah Shopee Di Indonesia*". Formerly As Genio : <https://ginee.com/>
- Hasan, Ali. (2015). "*Marketing*". Jakarta : Penerbit Medpress.
- Hidayat, Rahmat. (2009). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*". Jurnal Bisnis dan Ekonomi.
- Hurriyati, Ratih. (2010). "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*". Bandung: Alfabeta.
- Karina Putri, Tathya (2020), "*Kualitas Pelayanan*", Makalah Ini Disajikan dalam Memenuhi Tugas Manajemen Pemasaran Pada Adminstrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang.
- Kotler dan Keller.2009. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L . (2006). "*Marketing Manajemen, 15 Th Edition*". Harlow :Pearson Education Limited.
- Noviana Windy Lubis,(2021), "*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone VIVO di Kota Pinang*". Universitas Islam Sumatera Utara.
- Radinal Muhtar, Faizi (2017). "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Studio Foto Dienz Photography)*",Jember : Universitas Muhammadiyah Jember.
- Riadi, Edi. (2016). "*Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riadi, Muchlisin. (2021). "*Loyalitas Konsumen (Pengertian, Karakteristik, Jenis, Tingkatan dan Indikator)*". Kajian Pustaka.com.
- Sugiyono. (2015). "*Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). "*Brand Management and Strategy*". Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, Fandy (2005), "*Pengertian Kualitas Pelayanan*". Jakarta : Komerce.id/blog.
- Wikimedia. (2022), "*Shopee*". Ensiklopedia Bebas : <https://id.wikipedia>.

Windy, Berliana. (2022), "*Struktur Organisasi Shopee*". Makalah Perilaku Organisasi.
Surabaya: Universitas Muhammadiyah Surabaya.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak, Ibu, Saudara/I Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam pemenuhan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Pendidikan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, dimana pada saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pda E-Commerce Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Aplikasi shopee)”**.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi saya. Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya.

Saya sangat menghargai waktu yang telah diberikan dan sumbangan pemikiran dalam proses pengisian kuesioner ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih banyak atas perhatian dan kesediaan kepada Bapak, Ibu, Saudara/i Responden sekalian dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Samia Putri Batubara
(71190312026)

Data Responden

Sebelum menjawab pernyataan dalam kuesioner ini, mohon Bapak, Ibu, Saudara/i mengisi data berikut ini terlebih dahulu. (*Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya*).

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Kapan terakhir bertransaksi :
 - Beberapa hari yang lalu
 - Beberapa minggu yang lalu
 - beberapa bulan yang lalu
 - Lainnya
5. Apa status kamu sekarang :
 - Pelajar/Mahasiswa(i)
 - Bekerja
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum menjawab kuesioner ini, bacalah sejumlah pernyataan berikut dengan teliti.
2. Dimohon Bapak, Ibu, Saudara/i memberikan jawaban sesuai keadaan anda saat objektif dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kriteria yang paling mewakili diri anda untuk setiap pernyataan dibawah ini!.
3. Pilihan jawaban yang tersedia serta keterangannya dan nilainya :
 - a. Sangat setuju (ST) : 5
 - b. Setuju (S) : 4
 - c. Kurang setuju (N) : 3
 - d. Tidak setuju (TS) : 2
 - e. Sangat tidak setuju (STS) : 1
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar atau salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis sajan, identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti saja.

Pertanyaan :

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel X-1 (Kualitas Pelayanan)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai, berikan tanda (√) pada kolom isian.

No	PERNYATAAN	ST	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Aplikasi shopee memberika layanan kepada saya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dengan akurasi yang tinggi					
2	Shopee memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada saya dengan penyampainan informasi yang jelas					
3	Shopee memahami keinginan apa yang saya butuhkan					
4	shopee memiliki tampilan website dan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami					
5	Shopee memberikan jaminan dan kepastian (assurance) untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan					
6	Aplikasi shopee memberikan pelayanan ruang untuk personalisasi					
7	Shopee memiliki kualitas pelayanan dengan reputasi yang baik					

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel X-2 (Harga)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai, berikan tanda (√) pada kolom isian.

No	PERNYATAAN	ST	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Produk-produk yang dijual di aplikasi shopee harganya murah					
2	Harga pada produk aplikasi shopee memiliki daya saing pada harga yang ditawarkan pesaing					
3	Harga produk yang ditawarkan shopee sesuai dengan daya beli masyarakat					
4	website shopee sering memberikan potongan harga (diskon/promo)					
5	Harga produk yang dijual pada aplikasi shopee sesuai dengan kualitas produknya					
6	harga produk yang ditawarkan aplikasi shopee sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					

3. Tangapan responden terhadap variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai, berikan tanda (√) pada kolom isian.

No	PERNYATAAN	ST	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya berniat tidak akan berpindah ke layanan e-commerce lain dan tetap akan menggunakan layanan aplikasi shopee untuk membeli kebutuhan saya					
2	Saya berfikir bahwa belanja di layanan aplikasi shopee merupakan pilihan yang terbaik dan semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal di aplikasi shopee					
3	Saya bersedia berbelanja produk yang dipasarkan di aplikasi shopee kembali meskipun tanpa potongan harga karena shopee mempunyai keunggulan, kemudahan, keamanan dan kecepatan dari layanan yang lain dan menjadikan aplikasin shopee pilihan utama					
4	Saya mempunyai komitmen untuk selalu berbelanja kebutuhan saya di aplikasi shopee					
5	Saya akan merekomendasikan aplikasi shopee kepada orang lain untuk berbelanja onlineshop					
6	Saya yakin mengambil keputusan yang benar dengan berbelanja di aplikasin shopee					

Data Hasil Jawaban Kusioner

Responden	Jenis kelamin	usia	status	Transaksi terakhir
1	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
2	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
3	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
4	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
5	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
6	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
7	Laki-Laki	26	Bekerja	Beberapa hari yang lalu
8	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
9	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
10	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
11	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
12	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
13	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
14	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
15	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
16	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
17	Laki-Laki	25	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
18	Perempuan	28	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
19	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
20	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
21	Laki-Laki	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
22	Laki-Laki	26	Bekerja	Beberapa bulan yang lalu

23	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
24	Perempuan	22	Bekerja	Beberapa hari yang lalu
25	Perempuan	23	Lainnya	Beberapa hari yang lalu
26	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
27	Perempuan	26	Bekerja	Beberapa minggu yang lalu
28	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
29	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
30	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
31	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
32	Laki-Laki	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
33	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
34	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
35	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
36	Perempuan	23	Bekerja	lainnya
37	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
38	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
39	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
40	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
41	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
42	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
43	Perempuan	21	Bekerja	lainnya
44	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
45	Laki-Laki	23	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
46	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu

47	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
48	Laki-Laki	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
49	Perempuan	43	Bekerja	Beberapa bulan yang lalu
50	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
51	Perempuan	16	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
52	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
53	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
54	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
55	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
56	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
57	Laki-Laki	17	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
58	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
59	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
60	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
61	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
62	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
63	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
64	Laki-Laki	27	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
65	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
66	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
67	Laki-Laki	25	Bekerja	Beberapa hari yang lalu
68	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
69	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
70	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu

71	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
72	Laki-Laki	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
73	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
74	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
75	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa bulan yang lalu
76	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
77	Perempuan	21	Bekerja	Beberapa hari yang lalu
78	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
79	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	lainnya
80	Laki-Laki	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
81	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa hari yang lalu
82	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
83	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
84	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
85	Laki-Laki	24	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu
86	Laki-Laki	19	Pelajar/Mahasiswa	Beberapa minggu yang lalu

Data Hasil Kusioner Dari Kualitas Pelayanan (X-1)

Responden	Kualitas Pelayanan (X-1)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
1	5	4	5	3	2	4	5
2	4	4	5	5	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3
6	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	3	5	4	4	4
8	4	5	5	5	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	4
10	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	2	3	3	2
13	4	3	4	4	3	3	4
14	2	4	4	4	2	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	3
19	4	3	5	5	4	5	4
20	4	4	4	4	4	3	4
21	5	5	5	4	2	2	2

22	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	3	4
24	5	4	5	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3
27	4	4	3	4	3	3	4
28	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	3	4	4
30	5	5	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4
32	2	2	2	1	2	2	1
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	4	4	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	5	4	3	4	3
39	4	5	4	3	3	5	4
40	3	4	5	5	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3
42	4	5	4	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	2	2	2	3	4
45	4	4	4	3	4	4	4

46	4	3	4	4	3	4	4
47	5	4	4	5	5	5	3
48	3	3	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	5	4	4	4
51	4	4	4	4	3	3	4
52	4	3	4	5	4	4	5
53	4	4	3	4	2	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	3
56	5	4	5	4	5	5	4
57	4	3	2	5	1	3	4
58	4	5	5	4	5	4	5
59	3	3	4	4	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	5	5	4	4	4
62	3	4	5	5	3	3	5
63	4	4	3	3	4	3	3
64	4	3	3	2	3	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5
66	3	4	4	5	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4

70	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	5
73	2	2	2	2	2	2	2
74	4	4	3	5	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	4	4	4	4
77	4	4	3	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	2	2
80	4	4	4	1	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	3	4
83	4	4	5	5	3	3	4
84	4	5	5	4	4	4	4
85	5	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	5	5	3	3

Data Hasil Kusiner Dari Harga (X-2)

Responden	Harga (X-2)					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	2	5	4	5	2	3
2	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4
6	5	5	5	4	4	4
7	4	4	5	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4
10	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	3	4
13	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	3	3
15	4	4	4	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	3	5	5
18	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	5	3	4
20	3	4	3	3	5	4
21	3	3	4	2	2	3

22	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	3	3
24	5	4	5	5	5	5
25	2	3	3	2	3	3
26	3	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	3
29	3	4	4	4	3	3
30	4	4	4	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4
32	2	2	2	1	2	2
33	5	4	5	5	4	4
34	4	4	4	5	4	4
35	5	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	3	4
39	3	3	3	4	3	5
40	4	4	4	5	3	4
41	4	4	4	3	3	3
42	4	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4
44	5	3	2	5	5	4
45	3	4	3	4	4	4

46	3	3	3	4	4	4
47	5	4	5	4	4	4
48	5	5	5	5	3	4
49	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	4	4
52	5	3	4	5	4	3
53	2	4	4	4	4	3
54	5	4	4	5	4	5
55	4	4	4	5	3	4
56	5	5	4	5	4	5
57	4	4	4	3	5	4
58	5	5	5	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3
60	5	4	4	4	3	4
61	4	4	4	5	4	4
62	3	4	3	3	4	3
63	1	1	2	3	4	3
64	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4

70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	5	3	4
73	3	3	3	3	2	2
74	5	4	4	5	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	5	4	4	4	5	4
77	4	4	4	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4
82	5	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	3	5	4	5	2	2

Data Hasil Kusioner Dari Loyalitas Konsumen (Y)

Responden	Loyalitas Konsume (Y)					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	5	4	3	2	3	5
2	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4
4	3	3	3	2	5	3
5	3	3	3	3	4	3
6	3	4	4	3	4	4
7	2	3	4	2	3	4
8	3	3	3	3	4	4
9	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	2	2	4
13	3	4	4	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	4	4
16	5	5	5	5	5	5
17	3	4	4	4	5	5
18	3	3	3	3	3	3
19	2	3	2	1	4	4
20	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	4

22	3	3	4	3	4	4
23	3	4	4	2	3	3
24	4	5	4	3	4	4
25	2	3	2	2	3	3
26	2	2	3	2	3	2
27	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3
31	3	3	4	4	4	4
32	2	2	3	3	2	2
33	4	4	4	2	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	3	4	1	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4
37	2	3	2	2	4	3
38	2	3	4	3	1	3
39	5	4	3	3	5	5
40	4	4	3	3	4	4
41	2	2	2	2	3	2
42	5	4	4	3	4	5
43	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	2	2	2
45	2	3	3	3	4	3

46	4	4	3	2	3	3
47	1	2	1	1	5	5
48	3	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	2	3	3
51	3	3	3	3	4	3
52	5	4	3	3	4	4
53	1	3	3	2	2	3
54	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3
56	5	5	3	5	4	5
57	5	5	5	5	3	5
58	3	4	4	3	5	5
59	2	2	2	1	3	3
60	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	4	4
62	2	3	3	3	4	3
63	1	1	1	1	1	4
64	2	3	3	3	2	4
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4

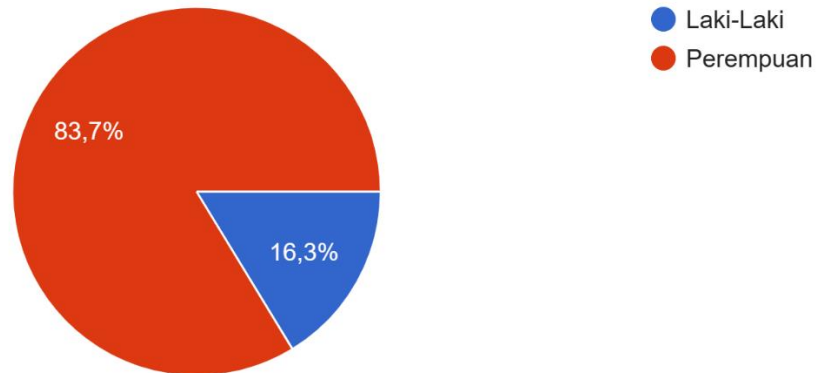
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4
73	2	2	3	3	3	2
74	3	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	5	4
76	3	3	4	3	4	4
77	3	4	4	4	4	5
78	3	4	1	1	2	4
79	3	3	3	2	2	2
80	3	3	3	3	4	2
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	3	4	3
83	3	4	4	3	4	3
84	3	4	3	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	5	5

Diagram Hasil Kusioner

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin

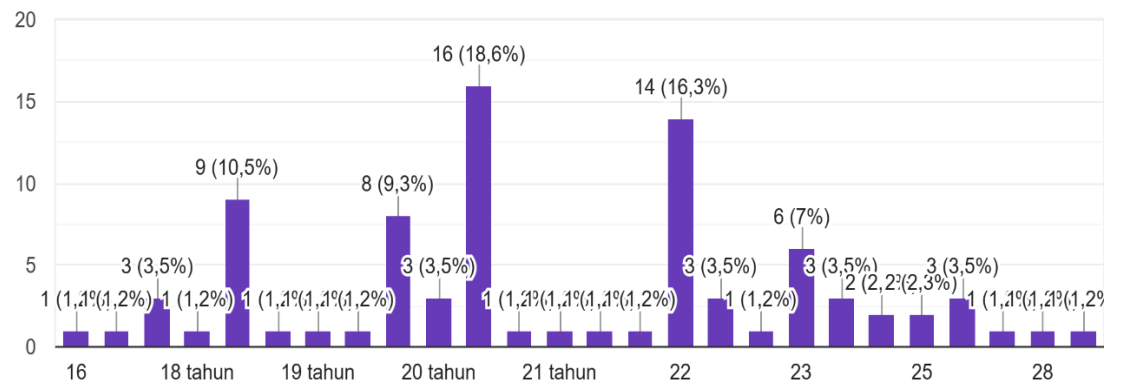
86 jawaban



b. Berdasarkan Usia

Usia

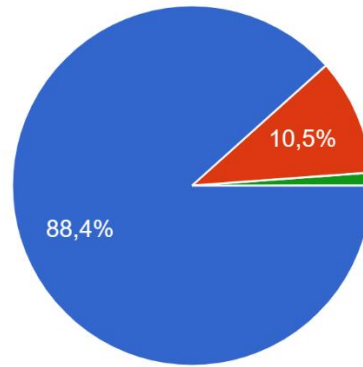
86 jawaban



c. Berdasarkan Status

Status

86 jawaban

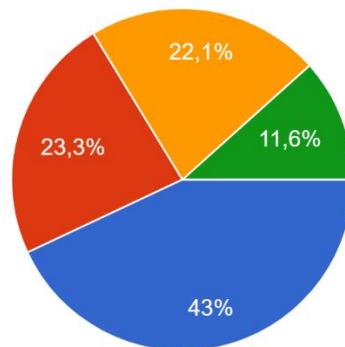


- Pelajar/Mahasiswa
- Bekerja
- Ibu rumah tangga
- Lainnya

d. Berdasarkan Transaksi Terakhir

Kapan terakhir bertransaksi

86 jawaban



- Beberapa hari yang lalu
- Beberapa minggu yang lalu
- Beberapa bulan yang lalu
- lainnya

Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Kualitas pelayanan

No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,623	0,210	Valid
2	0,687	0,210	Valid
3	0,737	0,210	Valid
4	0,674	0,210	Valid
5	0,748	0,210	Valid
6	0,812	0,210	Valid
7	0,777	0,210	Valid

b. Uji Validitas Harga

No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,799	0,210	Valid
2	0,699	0,210	Valid
3	0,742	0,210	Valid
4	0,738	0,210	Valid
5	0,616	0,210	Valid
6	0,770	0,210	Valid

c. Uji validitas Loyalitas konsumen

No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,809	0,210	Valid
2	0,880	0,210	Valid
3	0,730	0,210	Valid
4	0,810	0,210	Valid
5	0,680	0,210	Valid
6	0,695	0,210	Valid

2. Uji Reabilitas

a. Uji reabilitas kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	7

b. Uji reabilitas harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	6

c. Uji reabilitas loyalitas konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	6

3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96010313
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,910
Asymp. Sig. (2-tailed)		,379

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Multikolinearita

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
,047	2,569		,018	,985		
,278	,124	,264	2,244	,028	,491	2,037
,555	,147	,446	3,787	,000	,491	2,037

a. Dependent Variable: Y

5. Uji Heterokedasitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,619	1,515		2,388	,019
	X1	-,036	,073	-,077	-,493	,623
	X2	-,012	,087	-,022	-,138	,890

a. Dependent Variable: Abs_RES

6. Regresi Linier Berganda

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,770	2	287,885	32,082	,000 ^a
	Residual	744,788	83	8,973		
	Total	1320,558	85			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

7. Uji Hipotesis

a. Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,047	2,569		,018	,985
	X1	,278	,124	,264	2,244	,028
	X2	,555	,147	,446	3,787	,000

a. Dependent Variable: Y

b. Uji F Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,770	2	287,885	32,082	,000 ^a
	Residual	744,788	83	8,973		
	Total	1320,558	85			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

8. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,660 ^a	,436	,422	2,99555

a. Predictors: (Constant), X2, X1

OUTPUT VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TotalX1
X1.1	Pearson	1	,557**	,314**	,204	,386**	,429**	,420**	,623**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,060	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.2	Pearson	,557**	1	,490**	,295**	,370**	,422**	,464**	,687**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.3	Pearson	,314**	,490**	1	,428**	,439**	,553**	,484**	,737**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.4	Pearson	,204	,295**	,428**	1	,414**	,427**	,479**	,674**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,060	,006	,000		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.5	Pearson	,386**	,370**	,439**	,414**	1	,672**	,458**	,748**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.6	Pearson	,429**	,422**	,553**	,427**	,672**	1	,625**	,812**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.7	Pearson	,420**	,464**	,484**	,479**	,458**	,625**	1	,777**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86
TotalX1	Pearson	,623**	,687**	,737**	,674**	,748**	,812**	,777**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OUTPUT VALIDITAS HARGA

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,488**	,590**	,472**	,389**	,497**	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2.2	Pearson Correlation	,488**	1	,665**	,462**	,169	,335**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,119	,002	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2.3	Pearson Correlation	,590**	,665**	1	,475**	,174	,400**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,109	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2.4	Pearson Correlation	,472**	,462**	,475**	1	,271*	,487**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,012	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2.5	Pearson Correlation	,389**	,169	,174	,271*	1	,663**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,119	,109	,012		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X2.6	Pearson Correlation	,497**	,335**	,400**	,487**	,663**	1	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
TotalX2	Pearson Correlation	,799**	,699**	,742**	,738**	,616**	,770**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	,754**	,509**	,567**	,392**	,465**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y2	Pearson Correlation	,754**	1	,583**	,621**	,505**	,614**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y3	Pearson Correlation	,509**	,583**	1	,661**	,300**	,296**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,005	,006	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y4	Pearson Correlation	,567**	,621**	,661**	1	,457**	,387**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y5	Pearson Correlation	,392**	,505**	,300**	,457**	1	,490**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Y6	Pearson Correlation	,465**	,614**	,296**	,387**	,490**	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
TotalY	Pearson Correlation	,809**	,880**	,730**	,810**	,680**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).