

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PENGUNJUNG boXcafe ENDE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**YUFRIN YULIANO NENI  
2017410241**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : KRISTOFORUS ARVIN**  
**Nim : 2017410759**  
**Judul : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA DEALER  
YAMAHA YES ENDE DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

**Ende, 14 Februari 2023**

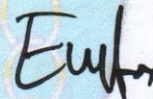
**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi**

**Pembimbing I**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc**  
**NIDN : 08 2609 7401**

**Pembimbing II**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 08 1410 9101**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 08 2507 7101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Februari 2023


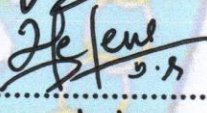
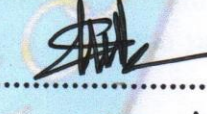
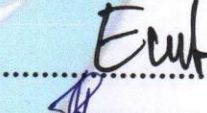
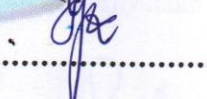
Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleman, SE.,M.Sc  
NIDN : 08 2603 7001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN : 08 2507 7101

### Tim Penguji:

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 01 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u><br>NIDN : 08 2706 7101                | 1.  |
| 02 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u><br>NIDN : 08 3110 8301 | 2.  |
| 03 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u><br>NIDN : 08 2906 9001            | 3.  |
| 04 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u><br>NIDN : 08 1410 9101               | 4.  |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u><br>NIDN : 08 2609 7401    | 5.  |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “ **Analisis Strategi Pemasaran Pada Dealer Yamaha Yes Ende Dalam Masa Pandemi Covid-19**”. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 14 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

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

Apa bila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Flores batal saya terima.

Ende, 14 Februari 2023  
Yang Memberi Pernyataan



Kristoforus Arvin  
2017410759

**MOTTO**

**"Pedang Terbaik Yang Dimiliki Ialah Sebuah  
Kesabaran Tanpa Batas"**

**Yufrin Neni**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karya ku dengan tulus kipersembahkan kepada :

1. Dia yang Maha Kuasa
2. Yang tercinta kedua orangtuaku “bapak Wilibrodus Watu dan mama Felixitas Anu yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta dan penuh pengorbanan yang tulus serta jeri payah dalam membiayai saya selama dibangku pendidikan.
3. Yang tersayang adik Maria Elvira M. Kaka dan Alexander Oliver Liwu yang selalu mendukung mendukung dengan berbagai cara dan juga menanti keberhasilanku.
4. Pater selaku pengelola boXcafe Ende beserta yang telah membantu dan dengan memberikan data sehingga penulis dapat melakukan penelitian ini dengan baik.
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku pembimbing II yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
6. Teman Evra, Lyanti, Karlos, Kamang dan Susi yang selalu mensupport dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung boXcafe Ende)”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar sarjana Manajemen (S.M), pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Gabrieal Tanusi, SE.,M.Si sebagai pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu, Se.,MM sebagai pembimbing II yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

6. Pengelola boXcafe Ende yang memberikan semua informasi dalam memberikan data penelitian yang dibutuhkan.
7. Serta semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulis dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang membangun agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan berbagai pihak.

Ende, Februari 2023

Penulis



## ABSTRAK

**Yufrin Yuliano Neni, Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung boXcafe Ende). Skripsi. Ende. Pembimbing I Gabriel Tanusi, SE.,M. Si, Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores, 2022**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe Ende. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung boXcafe dengan sampel sebanyak 73 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner , sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas loyalitas pelanggan di boXcafe Ende , hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,412 > 1,667$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha(0,1)$ , maka Hipotesis diterima. (2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan boXcafe Ende , hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,382 > 1,667$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha(0,1)$ , maka Hipotesis diterima (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe Ende , hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,891 > 1,667$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha(0,1)$ , maka Hipotesis diterima. Hasil Uji Koefisien Derteminasi ( $R^2$ ) yang dinyatakan dengan Adjusted R Square adalah sebesar 0,760(76,00%), yang artinya Loyalitas Pelanggan boXcafe Ende dipengaruhi oleh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan.

***Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan***

## ABSTRACT

**Yufrin Yuliano Neni, Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty (Visitor Study of boXcafe Ende). Thesis. Ende. Advisor I Gabriel Tanusi, SE.,M. Si, Supervisor II Maria Endang Jamu, SE., MM. Management Study Program. Faculty of Economics. University of Flores, 2022**

---

The purpose of this study was to determine the effect of price, product quality and service quality on boXcafe Ende's customer loyalty. The population taken in this study were boXcafe visitors with a sample of 73 people. The sampling technique used accidental sampling technique. The data collection technique used a questionnaire, while the data analysis used multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) Price has a significant effect on customer loyalty at boXcafe Ende, this is proven from the results of the t test, there is a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.412 > 1.667$ ) with a significant value of  $0.000 < \alpha(0.1)$ , then the hypothesis accepted. (2) Product quality has a significant effect on boXcafe Ende customer loyalty, this is evidenced from the results of the t test, there is a value of  $t_{(count)} > t_{table}$  ( $5.382 > 1.667$ ) with a significant value of  $0.000 < \alpha(0.1)$ , then the hypothesis is accepted (3) Service Quality has a significant effect on boXcafe Ende Customer Loyalty, this is evidenced from the results of the t test, there is a  $t_{count} > t_{table}$  ( $5.891 > 1.667$ ) with a significant value of  $0.000 < \alpha(0.1)$ , then the hypothesis is accepted. The test results for the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) expressed by Adjusted R Square are 0.760 (76.00%), which means that boXcafe Ende's Customer Loyalty is influenced by Price, Product Quality and Service Quality.

***Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Customer Loyalty***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PESEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	8
2.2 Harga .....	9

2.2.1 Pengertian Harga .....	9
2.2.2 Penetapan Harga Strategi .....	10
2.2.3 Indikator – indikator Harga .....	14
2.3 Kualitas Produk .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	17
2.3.4 Indikator – Indikator dari Kualitas Produk .....	20
2.4 Kualitas Pelayanan .....	21
2.4.1. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	23
2.4.2 Indikator – Indikator dari Kualitas Pelayanan .....	26
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	27
2.5.1 Indikator-Indikator Loyalitas Pelanggan .....	28
2.6 Penelitian Terdahulu .....	28
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.7.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe Ende .....	29
2.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe .....	29
2.7.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe .....	30
2.8 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	32
3.2. Lokasi Penelitian .....	32

3.3. Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1. Populasi .....	32
3.3.2. Sampel .....	33
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.4. Defenisi Operasional Variabel .....	33
3.5. Sumber Data .....	35
3.5.1 Data primer .....	35
3.5.2 Data Sekunder .....	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7. Instrumen Penelitian .....	35
3.8. Teknik Analisis Data .....	36
3.8.1. Uji Instrumen .....	36
3.8.2. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.9. Analisis Linear Berganda .....	38
3.9.1 Uji Hipotesis .....	39
3.9.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.2 Deskripsi Responden .....	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Di boXcafe. ....	43
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	44
4.3.1 Uji Validitas .....	44

4.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.4.1 Uji Linearitas .....	49
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.4.3 Uji Normalitas .....	51
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.6 Uji Hipotesis .....	54
4.6.1 Uji Statistik t .....	54
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
4.7.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe (Y) .....	57
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcofe (Y) .....	59
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan boXcafe (Y) .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Tabel Daftar Harga Menu Makanan .....	3
Tabel 1.2 Data jumlah pengunjung boXcafe agustus 2022 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
Tabel 3.4 Tabel Penilaian Skala Likert .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Di boXcafe.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Spearman .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Di boXcafe .....	44