

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA QUEENSTREETSTORE**



**Oleh:**

**LENI KURNIA DEWI**

**NPM: 17.1.02.11166**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA QUEENSTREETSTORE**



**Oleh:**

**LENI KURNIA DEWI**

**NPM: 17.1.02.11166**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA QUEENSTREETSTORE**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**LENI KURNIA DEWI**

**NPM: 17.1.02.11166**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA QUEEN STREET STORE**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**LENI KURNIA DEWI**

**NPM: 17.1.02.11166**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 9 April 2021**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**2. Rismawati, Dr., S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program S1 Manajemen**

**Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**Dr. Suwitho, M. Si.**

**Ketua STIESIA,**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **LENI KURNIA DEWI**

N.P.M : 17.1.02.11166

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN  
PADA QUEENSTREETSTORE**

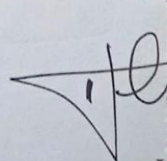
Diajukan untuk diuji pada tanggal 9 April 2021 adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 9 April 2021

Yang membuat Pernyataan,



**LENI KURNIA DEWI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Leni Kurnia Dewi  
NPM : 17.1.02.11166  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 06 Februari 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/3  
Alamat Rumah : Jl. Kendalsari 1/57c, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suharto  
Alamat Rumah : Jl. Kendalsari 1/57c, Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : Kawasan Industri Maspion Blok 5, Manyar, Gresik  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

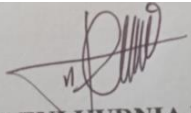
1. Tamat SD di SDN Wonorejo 274 Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 23 Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA Muhammadiyah 3 Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017-2021	Program Studi Strata I Manajemen

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

  
LENI KURNIA DEWI

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta do'a dan dukungan dari kedua orang tua sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAAN PELANGGAN PADA QUEENSTREETSTORE" dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan rohani dan jasmani dengan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi hingga terselesaikan.
5. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati. M. Si. selaku dosen wali yang telah mendidik dan memberikan dorongan selama masa perkuliahan.

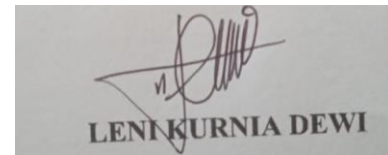
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang dengan sabar memberikan ilmu pengetahuan dan arahan selama masa perkuliahan.
7. Orangtua tercinta Almh. Ibu Siti Rochayah disurga dan bapak Suharto yang sabar dalam mendidik dan membesarkan saya hingga saat ini baik secara moril maupun materil.
8. Keluarga besar dan kakak-kakak saya yang sudah memberikan bantuan, dukungan, do'a serta kasih sayang yang mampu mendorong dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
9. Abiyyu Murfid yang selalu memberi semangat, do'a, bantuan, dan motivasi serta menemani saya selama penulisan skripsi hingga sampai skripsi ini terselesaikan.
10. Teman-teman SM 6 yang saya cintai dan saya banggakan karena telah membantu dan memotivasi saya selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
11. Teman SMP saya Leny, Yayak, Nabila, Salsabilah, Nadia, Hernny dan teman SMA yang paling saya cintai Krisananda, Asmadila, Xaviera dan Aqilla yang masih menemani saya hingga saat ini serta selalu memberikan kenangan-kenangan terbaik, motivasi, dan dukungan.
12. Salsabila, Anca dan Nindi yang selalu menemani saya selama masa perkuliahan dan memberikan motivasi serta dukungan hingga skripsi ini terselesaikan.
13. Serta pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan, motivasi, saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan peenyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan mengucapkan syukur, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan.

***Wassalamu'alaikum Wr Wb***

Surabaya, 28 Februari 2021





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .12</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	12
2.1.1 Kualitas Produk .....	12
2.1.2 Harga.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15

2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Kerangka Konseptual.....	25
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	25
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..	25
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan...	27
2.4.4	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.4.5	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4.6	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
<b>BAB 3</b>	<b>: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	30
3.1.1	Jenis Penelitian.....	30
3.1.2	Gambaran Umum Populasi Penelitian .....	30
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	30
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampling .....	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data .....	33
3.3.2	Pengumpulan Data.....	33
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1	Variabel .....	34
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5	Teknik Analisis Data .....	39
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	39

3.5.2 Uji Instrumen .....	40
3.5.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	41
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	44
3.5.6 Pengujian Hipotesis .....	45
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Queenstreetstore .....	47
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian .....	49
4.1.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	51
4.1.4 Uji Instrumen .....	61
4.1.5 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	62
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.7 Analisis Jalur( <i>Path Analysis</i> ).....	68
4.1.8 Pengujian Hipotesis .....	70
4.2 Pembahasan .....	74
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	74
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan...	75
4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	77
4.2.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	78
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	78
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1 Simpulan .....	80
5.2 Keterbatasan .....	82
5.3 Saran .....	83

<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kualitas Produk yang dimiliki Queenstreetstore.....	4
2. Perbandingan Harga Produk Queenstreetstore dengan Pineappleshopy	5
3. Penelitian Terdahulu .....	22
4. Alternatif Jawaban Menggunakan Skala Likert.....	39
5. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	49
6. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	50
7. Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan.....	51
8. Rumus Interval Kelas .....	52
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk .....	53
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga.....	55
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	57
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	60
13. Hasil Pada Uji Validitas .....	61
14. Hasil Pada Uji Reliabilitas .....	62
15. Hasil Pada Uji F Model 1&Model .....	62
16. Hasil Koefisien Determinasi Berganda Model 1&Model.....	63
17. Hasil Pada Uji <i>kolmogorov-smirnov</i> (K-S) Model 1.....	64
18. Hasil Pada Uji <i>kolmogorov-smirnov</i> (K-S) Model 2.....	64
19. Hasil Pada Uji Multikolineritas Model 1 .....	66
20. Hasil Pada Uji Multikolineritas Model 2 .....	67
21. Hasil Pada Pengujian Pengaruh Langsung (Uji t).....	70
22. Hasil Pada Pengujian Tidak Langsung ( <i>Sobel Test</i> ) .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual .....	25
2. Diagram Jalur .....	44
3. Struktur Queenstreetstore .....	49
4. Grafik Pada Uji Normalitas Model 1.....	65
5. Grafik Pada Uji Normalitas Model 2.....	66
6. Grafik Pada Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	67
7. Grafik Pada Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	68
8. Diagram Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	88
2. Hasil Tabulasi Kuesioner .....	93
3. Hasil Frekuensi Data .....	95
4. Hasil Uji Validitas .....	102
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	104
6. Hasil Uji Normalitas .....	107
7. Hasil Uji Multikolinieritas .....	111
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	112
9. Hasil Pengujian Model 1 & Model 2 .....	113

