

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA WARUNG SOP BANG RIO PLAJU DI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh:

TINA

NPM. 2001110528

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : TINA
Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110528
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 4-4-2024..... Pembimbing I:


Syaiful Sahri, S.E., M.Si
NIDN. 0220085901

Tanggal 4-4-2024..... Pembimbing II:


Dian Septianti, S.E., M.M.
NIDN. 0206098501

156 /PS/DFEB/ 24

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN. 0205026401

KA. Prodi Manajemen



Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN. 0222096301


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : TINA
Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110528
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang

Penguji Skripsi


Tanggal 4-4-2024..... Ketua Penguji:


Syaiful Sahri, S.E., M.Si
NIDN. 0220085901

Tanggal 4-4-2024..... Penguji I:


Dian Septianti, S.E., M.M.
NIDN. 0206098501

Tanggal 4-4-2024.....Penguji II:


Firdaus Sianipar, SE., MM
NIDN. 0203066401

156/PS/DFEB/24


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN. 0205026401

KA. Prodi Manajemen


Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN.0222096301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan akan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari kesulitan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap. ”

Kupersembahkan kepada :

- Allah Subhanahu Wa Ta'ala
- Bapak dan Ibu ku Tercinta
- Keluarga dan Saudara-Saudariku Tersayang
- Dosen Pembimbing Skripsiku
- Dosen Pembimbing Akademikku
- Teman Satu Angkatanku 2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tina

Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110528

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang diterbitkan orang lain. Kecuali, yang secara tertulis diacu dalam makalah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan sanksi yang berlaku.

Palembang, 26 Maret 2024

Peneliti



10.000
METERAI TEMPEL
ADD00AKX813324541
Tina

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'Alamin, dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul yang peneliti angkat dalam skripsi ini adalah **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang”**. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Tridianti Palembang Program Studi Manajemen.

Penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S, Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, AE., M.Si. Ak.CA.CSRS, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Maryam Zanariah, S.E, M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
4. Syaiful Sahri, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing I telah memberikan bimbingan selama masa penelitian.

5. Dian Septianti, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II telah memberikan bimbingan selama masa penelitian.
6. Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
7. Diri saya sendiri yang telah kuat dan bertahan serta semangat dalam penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tuaku serta saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman angkatan 2020 telah memberikan motivasi dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Maret 2024

Peneliti

Tina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.1.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.1.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Harga.....	9
2.1.2.1 Pengertian Harga	9
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	11
2.1.2.3 Metode Penetapan Harga.....	12
2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Harga	14
2.1.2.5 Keterjangkauan Harga	15
2.1.2.6 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	15
2.1.2.7 Kesesuaian Harga dengan Manfaat	15
2.1.2.8 Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga	16

2.1.3	Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.2	Definisi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4.2	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.5.2	Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2	Penelitian Relevan	22
2.3	Kerangka Berfikir	24
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.1.1	Tempat Penelitian.....	26
3.1.2	Waktu Penelitian.....	26
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1	Sumber Data.....	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Rancangan Penelitian	31
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	32
3.5.1	Variabel Penelitian	32
3.5.2	Definisi Operasional.....	32
3.6	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Instrumen.....	37
3.8	Uji Normalitas	38
3.9	Uji Asumsi Klasik	39
3.9.1	Uji Multikolinieritas.....	39

3.9.2	Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.10	Teknik Analisis Data	41
3.10.1	Regresi Linier Berganda	41
3.10.2	Koefisien Kolerasi (r).....	42
3.11	Uji Hipotesis.....	44
3.11.1	Uji F (Simultan).....	44
3.11.2	Uji t (Uji Parsial)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum	47
4.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.1.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	48
4.1.2	Karakteristik Responden.....	52
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.3	Hasil Uji Instrumen	53
4.1.3.1	Uji Validitas.....	53
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.1.4	Uji Normalitas.....	57
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.5.1	Hasil Multikolinieritas.....	60
4.1.5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.6	Teknik Analisis Data.....	62
4.1.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.1.6.2	Analisis Koefisien Kolerasi (r).....	64
4.1.6.3	Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	66
4.1.6.4	Uji Hipotesis.....	67
4.2	Pembahasan	71
4.2.1	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang	71
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.....	72

4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.....	72
4.2.4	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76

DAFTAR TABEL

Tabel.1.1 Penjualan Tahun 2023.....	3
Tabel 2.1. Penelitian yang relevan	22
Tabel 3.1. Waktu Penelitian 2023	26
Tabel 3.2. Definisi Operasional 2023	33
Tabel 3.3 Skala likert	41
Tabel 3.4. Uji Kolerasi	43
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2. Usia Responden.....	53
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Jenis Produk (X_1)	54
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_3)	55
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji reabilitas	57
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov	60
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11. Hasil Analisis Koefisien Korelasi	65
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	66
Tabel 4.13. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	67
Tabel 4.14. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	59
Gambar 4.4. Hasil Uji Heterokedastisitas	62

ABSTRAK

TINA, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang. (dibawah bimbingan Bapak Syaiful Sahri, S.E., M.Si dan Ibu Dian Septianti, SE, MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada warung sop bang rio plaju di palembang. Penentuan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian berdasarkan hasil F menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (X_3), Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Berdasarkan Hasil Uji t menunjukkan bahwa Variabel Harga (X_1), Variabel Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (X_3) secara parsial Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

TINA, The Influence of Price, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Warung Sop Bang Rio Plaju in Palembang. (under the guidance of Mr. Syaiful Sahri, S.E., M.Si and Mrs. Dian Septianti, SE, MM)

This research aims to determine the influence of price, service quality and customer satisfaction on customer loyalty at the Bang Rio Plaju soup stall in Palembang. Determination of the sample in this study used a saturated sampling technique. The saturated sample is primary data using a questionnaire. The analysis technique used is multiple regression.

The research results based on F results show that simultaneously there is a significant influence of Price (X_1), Service Quality (X_2), and Customer Satisfaction (X_3), on Customer Loyalty (Y). Based on the test results which show that the Price Variable (X_1), Service Quality Variable (X_2), and Customer Satisfaction (X_3) partially have a significant influence on Customer Loyalty (Y).

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis yang berkembang pesat saat ini yang muncul seiring dengan adanya ide yang kreatif dan inovatif yang membuat konsep pemasaran pada bisnis kuliner lebih berkembang dan tepat sasaran. Konsep pemasaran sudah mulai difokuskan untuk memberikan kepuasan pada konsumen sehingga menghasilkan keuntungan yang tinggi dan menjadikan bisnis kuliner sebagai kebutuhan pokok bagi setiap orang. Terdapat juga faktor lain yang mendorong pengusaha untuk mendirikan bisnis kuliner, yaitu adanya perubahan pada pola konsumsi masyarakat.

Pola konsumsi masyarakat telah mengalami perubahan untuk mulai terbuka dan terbiasa untuk makan di luar rumah. Makan di luar rumah dianggap lebih efisien dan juga dapat dijadikan sebagai sarana refreshing, baik bersama keluarga maupun kerabat. Peluang usaha ini dimanfaatkan oleh banyak pengusaha atau pemilik modal. Warung Sop Bang Rio Plaju yang berlokasi di Palembang juga ikut memanfaatkan peluang tersebut.

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri secara individual. Mereka memerlukan bantuan individu lainnya dalam upaya memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Manusia bergabung dengan manusia lainnya baik secara formal maupun non formal. Mereka berkomunikasi

Satu sama lainnya di dalam memenuhi kebutuhannya, disinilah kemudian terjadi transaksi atau penukaran barang dan jasa.

Berbagai kegiatan ekonomi berjalan dalam rangka mencapai satu tujuan, yaitu menciptakan kesejahteraan menyeluruh, penuh ketenangan dan kesederhanaan, tetapi tetap produktif dan inovatif bagi setiap individu Muslim dan non muslim. Konsumsi pemenuhan (kebutuhan) dan perolehan kenikmatan tidak dilarang dalam Islam selama tidak melibatkan hal-hal yang tidak baik atau dapat menimbulkan kemudhratan.

Banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pengusaha atau pemilik modal dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, salah satunya bagaimana mereka memahami perilaku konsumen yang akan atau telah membeli produk mereka. Pengusaha atau pemilik modal juga harus mengetahui karakteristik konsumen secara umum untuk memberikan produk yang baik dan layak kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan tidak kecewa bila membeli output tersebut. Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Berdasarkan wawancara dengan *customer* Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang, diduga bahwa Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang masih memerlukan peningkatan loyalitas pelanggan agar dapat meningkatkan daya saing dengan kompetitor lainnya. Perlunya peningkatan loyalitas tersebut terjadi karena banyaknya pelanggan yang beralih ke warung lain. Beberapa kompetitor hal ini dituturkan langsung oleh beberapa customer yang peneliti

temui. Terlebih adanya komplain soal Harga, serta pelayanan lainnya yang dirasa masih perlu adanya peningkatan sehingga konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan di Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang. Dari beberapa masalah tersebut, maka peneliti berusaha untuk meneliti faktor faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.

Tabel 1.1

Penjualan Tahun 2023

Bulan	<i>Sales Receipt</i>	<i>Net Sales</i>	<i>Tax</i>	<i>Gross Sales</i>
Januari	664	62.162.000	6.216.200	68.378.200
Februari	466	37.690.000	3.769.000	41.459.000
Maret	658	58.536.000	5.853.600	64.389.600
April	728	70.669.000	7.066.900	77.735.900
Mei	664	68.409.000	6.840.900	75.249.900
Juni	618	62.792.500	6.279.250	69.071.750
Juli	596	59.291.500	5.929.150	65.220.650
Agustus	638	58.905.000	5.890.500	64.795.500
September	607	58.503.000	5.850.300	64.353.300
Oktober	633	60.758.000	6.075.800	66.833.800
Total	6.272	597.716.500	59.771.600	657.488.100

Sumber : Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang (2023)

Dari tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang mengalami pendapatan yang kurang stabil, maka Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang perlu melakukan evaluasi terhadap loyalitas Pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013:136), harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Keputusan penentuan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Penentuan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal loyalitas.

Menurut Untung Sanjaya dan Klemens Wedanaji Prasatyo (2016:104), Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan- harapannya

Loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh kepuasan pelanggan. Orang yang membeli secara teratur dan berulang – ulang pada suatu produk dapat dikatakan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ke dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian ada beberapa rumusan masalah yang dihadapi

Berikut rumusan masalahnya:

1. Apakah ada pengaruh Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang?
2. Apakah ada pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap Penelitian pasti ada tujuan dan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yaitu pengetahuan mengenai “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Sop Bang Rio Plaju di Palembang”.
2. Sebagai bahan referensi kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti dimasa mendatang, untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang ilmu manajemen yang sudah diterima kedalam

dunia bisnis yang nyata serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

1.1.2 Manfaat Praktis

1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi dan pengalaman yang sangat berharga untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Warung Sop Bangrio Plaju di Palembang dalam upaya mempertimbangkan harga, memberikan pelayanan yg berkualitas dan membuat kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sop Bangrio Plaju di Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Keller dan ketler.1967. (*Marketing Management*). Jakarta: Erlangga.
- Barus, Reno Surbakti. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Pelanggan terhadap Keputusan Membeli Produk Tabungan pada CU Lantang Tipo Kantor Cabang Nanga Mau." *BIS-MA (Bisnis Manajemen)* 8.2 (2023): 429-439.
- Zahra, Putri, and Fanni Husnul Hanifa. "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021." *EProceedings of Applied Science* 7.4 (2021).
- Harahap, Zakaria. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih." *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6.1 (2020): 101-118.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. "Pengaruh kualitas pelayanan harga kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pelanggan im3 madiun)." *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)* 3.2 (2018): 281-288.
- Nurmiah, Nurmiah, Heri Kusmanto, and Yusniar Lubis. "Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Kelurahan." *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 1.2 (2019): 176-183.
- Porwani, Sri, and Beta Rochmawati. "Strategi Pemasaran Produk Halal Network International Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Pt. Herba Penawar Alwahida Indonesia Cabang Palembang 2." *Adminika* 7.1 (2021): 63-80.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2019. (*Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*). N.p : Penerbit Andi, 2022.
- M Mulyadi (*Pengaruh Tenure Audit, Pergantian Auditor Dan Ukuran Kantor Akuntan Publik Terhadap Audit Report Lag*). N.p : M Mulyadi, 2020.
- Husain Usman *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Indonesia, Bumi Aksara

Group: 2018.

- Distira, Yudda, and S. E. Yudhi Koesworodjati. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Distro Geoff Max di Kota Bandung)*. Diss. Universitas Pasundan Bandung, 2023
- Fatkhurrohman,. "(Analisis Faktor Harga, Lokasi, Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Di Kabupaten Purworejo)." *Volatilitas* 3.3 (2021).
- Porwani, Sri, and Beta Rochmawati. "Strategi Pemasaran Produk Halal Network International Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Pt. Herba Penawar Alwahida Indonesia Cabang Palembang 2." *Adminika* 7.1 (2021): 63-80.
- Purnomo, Agus, and Atika Zahra Maulida. "Implementasi Islamic Financial Planning Dalam Perencanaan Keuangan Pengusaha Muslim Alumni Gontor Yogyakarta." *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam* 14.1 (2017): 103-122.