

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA MCDONALD'S**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DIANA FEBIOLA

NOMOR POKOK : K.2019.1.35009
JURUSAN : Manajemen
PROGRAM STUDI : Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA MCDONALD'S**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

DIANA FEBIOLA

NOMOR POKOK : K.2019.1.35009

JURUSAN : Manajemen

PROGRAM STUDI : Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MCDONALD'S
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA ABM)

Oleh :

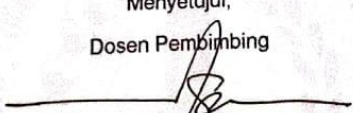
DIANA FEBIOLA

K.2019.1.35009

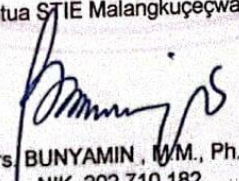
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

18 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


DIDIK PRIYO SUGIHARTO, SE, MM

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçeçwara


Drs. BUNYAMIN, W.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 10 Agustus 2023

Mahasiswa



DIANA FEBIOLA

NPK: K.2019.1.35009

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Didik Priyo Sugiharto, S.E, M.M.
NIK : 202.710.278

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Diana Febiola
NPK : K.2019.1.35009
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail : dfebyola@gmail.com

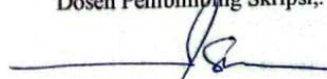
menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MCDONALD'S"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

15 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Skripsi,.



(Didik Priyo Sugiharto, S.E, M.M.)
NIK. 202.710.278

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang memberikan dukungan dan doa yang sangat berharga untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Rektor STIE Malangkecewara Bapak Drs. Bunyamin M.M., Ph.D.
4. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dra. Lindanaty, MM.
5. Dosen Pembimbing Bapak Didik Priyo Sugiharto, SE, MM.
6. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas dan ilmu hingga dapat memperoleh gelar sarjana.
7. Ucapan terima kasih kepada Aditia Aurelius Leisubun yang telah memberikan motivasi, dukungan dan juga yang selalu menemani saat pengerjaan skripsi
8. Ucapan terima kasih pada sahabat saya Shinta dan Adira yang selalu memberikan dukungan
9. Ucapan terima kasih juga saya berikan kepada UKM Himpas Vignecvara karena telah memberikan banyak hal dan ilmu yang sangat berguna, selain itu juga telah memberikan kesempatan untuk saya menjadi Ketua Umum Periode 2021-2022. Karena dengan menjadi Ketua Umum saya bisa mendapatkan pengalaman yang sangat berharga di masa perkuliahan saya.
10. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada diri saya sendiri karena telah berjuang hingga saat ini dengan melewati banyak rintangan, tetapi dengan adanya rintangan tersebut saya tidak menyerah begitu saja, bahkan itu membuat saya semakin semangat dalam menjalani hari- hari yang indah dan penuh kejutan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penelitian skripsi ini. Penulis mohon maaf jika ada salah penulisan atau ejaan dalam skripsi ini, dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan umumnya kepada pembaca.

Malang, 4 Agustus 2023

Penulis,
Diana Febiola

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pelanggan pada McDonald's yang dipengaruhi Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi. Dengan sampel data yang digunakan adalah Mahasiswa ABM yang pernah berkunjung ke McDonald's sebanyak minimal 3 kali. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada McDonald's diantaranya kualitas pelayanan, harga dan promosi. Dari keempat faktor- faktor tersebut semuanya positif berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.

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

ABSTRACTION

This study aims to analyze customer loyalty to McDonald's which influences Service Quality, Price and Promotion. The sample data used are ABM students who have visited McDonald's at least 3 times. This type of research uses quantitative. The research method used is Multiple Linear Regression Analysis. The results in this study indicate that there are 4 factors that influence customer loyalty at McDonald's including service quality, price and promotion. All of these four factors have a positive effect on McDonald's customer loyalty.

Keywords : Customer Loyalty, Service Quality, Price, Promotion

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjat puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MCDONALD’S”. Studi kasus pada Mahasiswa ABM Angkatan 2019-2022. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini kurang jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan yang sebesar- besarnya. Penulis berharap pembaca dapat memberikan saran maupun kritikan supaya skripsi ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi Masyarakat khususnya kegiatan bisnis serta informasi mengenai loyalitas pelanggan.

Malang, 13 September
Penulis,

Diana Febiola

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT KETERANGAN RISET	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACTION.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	6
2.1.3 Harga	8
2.1.4 Promosi.....	10
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.3 Model Konseptual Penelitian	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
3.2.1. Populasi.....	17
3.2.2. Sampel.....	17
3.3 Variabel, Operasional dan Pengukuran	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	21

3.5	Metode Analisis Data	22
3.5.1	Uji Validitas.....	22
3.5.2	Uji Realibilitas	22
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	23
3.5.4	Uji Hipotesis	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	24
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	24
4.1.3	Karakteristik Responden.....	24
4.2	Analisis Deskriptif.....	26
4.3	Pengujian Model dan Hipotesis.....	27
4.3.1	Uji Validitas.....	27
4.3.2	Uji Realibilitas	29
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	29
4.3.4	Uji Analisis Regresi Berganda	33
4.3.5	Uji Hipotesis	36
4.4	Pembahasan.....	38
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
4.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
BAB V PENUTUP		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Kontribusi Penelitian.....	42
5.3	Keterbatasan Penelitian	42
5.4	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN.....		44