

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PERSONAL  
SELLING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PT. JASA SUMBER KARUNIA MEDAN**

**SKRIPSI**



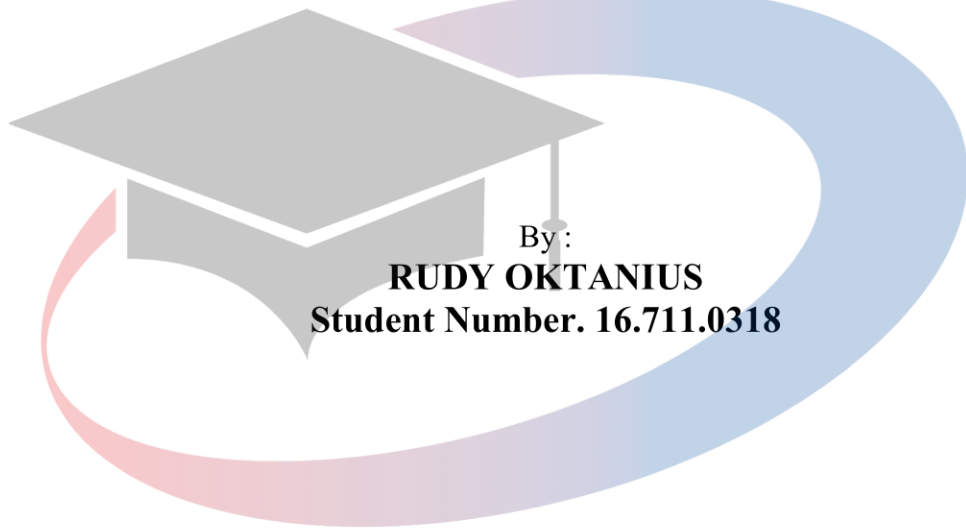
Oleh :  
**RUDY OKTANIUS**  
**NIM. 16.711.0318**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND  
PERSONAL SELLING ON CONSUMER LOYALTY ON  
PT.JASA SUMBER KARUNIA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PERSONAL  
SELLING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PT. JASA SUMBER KARUNIA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata  
Satu Program Studi Manajemen

Oleh :

**RUDY OKTANIUS**

**NIM : 16.711.0318**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pendamping Pembimbing

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Hanny Siagian, S.E., M.Si

Apren Halomoan Hutasoit, SE, M.Si.

Medan, Juni 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi

Manajemen,

Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rudy Oktanius  
Nim : 16.711.0318  
Peniatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Personal Selling Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Jasa Sumber Karunia Medan**

Tempat Penelitian : PT. Jasa Sumber Karunia Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Gunung Krakatau No. 15, Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-80081550

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusiv Royalty Free Right*) atas nama tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya meringkasnya saja dalam bentuk format tercetak dan/atauelektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan *personal selling* terhadap loyalitas konsumen pada PT. Jasa Sumber Karunia Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan konsumen PT. Jasa Sumber Karunia Medan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan *personal selling* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan, harga dan *personal selling* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0,795 atau sebesar 79,5% yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan *personal selling* mampu menjelaskan variabel terikat loyalitas konsumen pada PT. Jasa Sumber Karunia Medan, sedangkan sisanya 20,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Harga, Personal Selling dan Loyalitas Konsumen*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## ABSTRACT

The study aims to examine and analyze the effect of service quality, price and personal selling on consumer loyalty at PT. Jasa Sumber Karunia Medan. The sample used in this study was 100 respondents who are consumers of PT. Jasa Sumber Karunia Medan by using a sampling technique that is purposive sampling. The technique of collecting data uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Based on the partial results of the t test. Results show that service quality, price and personal selling have a significant effect on consumer loyalty. Simultaneously, variables of service quality, price and personal selling affect customer loyalty. Determination Coefficient (R Square) of 0,789 or 78,9% which means that the variables of service quality, price and personal selling are able to explain the dependent variable of customer loyalty PT. Jasa Sumber Karunia Medan, while the remaining 21,1% is explained by other variables not examined in this study.

**Keywords :** *Quality of Service, Prices, Personal Selling and Customer Loyalty*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGHANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Jasa Sumber Karunia Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mikroskil Medan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya bagi penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
3. Bapak William S. Kom., M.M. selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, terimakasih atas kerja samanya.
9. Keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir ini.
10. Teman seperjuangan penulis Davin Kwok dan Juan Jose Armando yang selalu memberikan penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Pihak – pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata

penulis berharap semoga Tugas Akhir ini apat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bermanfaat bagi pembaca.

Medan,25 Juli 2020

Penulis,

Rudy Oktanius



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar belakang .....	1
1.2.Rumusan masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Originalitas Penelitian .....	6
<b>BAB II Landasan Teori</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....	8
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.3.1. Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	10
2.1.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	11
2.1.3.3. Manfaat Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.3.4. Dimensi Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4.1 Pelayanan Prima.....	14
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4.3. Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.4.4. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelyanan .....	19
2.1.4.5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.4.6. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas	

Pelayanan .....	22
2.1.5 Harga.....	23
2.1.5.1. Penetapan Harga.....	23
2.1.5.2. Tujuan Penetapan Harga .....	24
2.1.5.3. Faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga .....	24
2.1.5.4. Dimensi Harga .....	25
2.1.6. Personal Selling.....	25
2.1.6.1. Kriteria Personal Selling .....	26
2.1.6.2. Tujuan dan Manfaat Personal Selling .....	27
2.1.6.3. Dimensi Personal Selling .....	27
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	33
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	33
2.4.2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.4.3. Pengaruh Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen .....	35
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Personal Selling terhadap loyalitas konsumen.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Objek Penelitian .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5 Defenisi Operasional Variabel .....	39
3.6 Metode Analisis data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	51

4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif .....	53
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data.....	57
4.1.5.1	Uji Validitas .....	57
4.1.5.2	Uji Reabilitas.....	60
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
4.1.6.1	Uji Multikolinearitas .....	62
4.1.6.2	Uji Normalitas .....	62
4.1.6.3	Uji Heterokedastisitas .....	65
4.1.7	Hasil uji Regresi Linier Berganda .....	67
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis .....	68
4.1.8.1	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	68
4.1.8.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	69
4.1.8.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.2	Pembahasan.....	70
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	70
4.2.2	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen .....	71
4.2.3	Pengaruh Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen ..	72
4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Populasi PT. Jasa Sumber Karunia Medan .....	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	39
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel .....	40
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Produk.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden variabel Loyalitas Konsumen .....	54
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden variabel Harga .....	56
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden variabel Personal Selling .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Personal Selling.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga .....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Personal Selling.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser .....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	69
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) .....	70
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model SERVQUAL.....	15
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	49
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot.....	64
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	65

