

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)  
PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

Oleh:

**TALLAR RUMANTA NAPITUPULU  
NIM: 18.711.1644**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

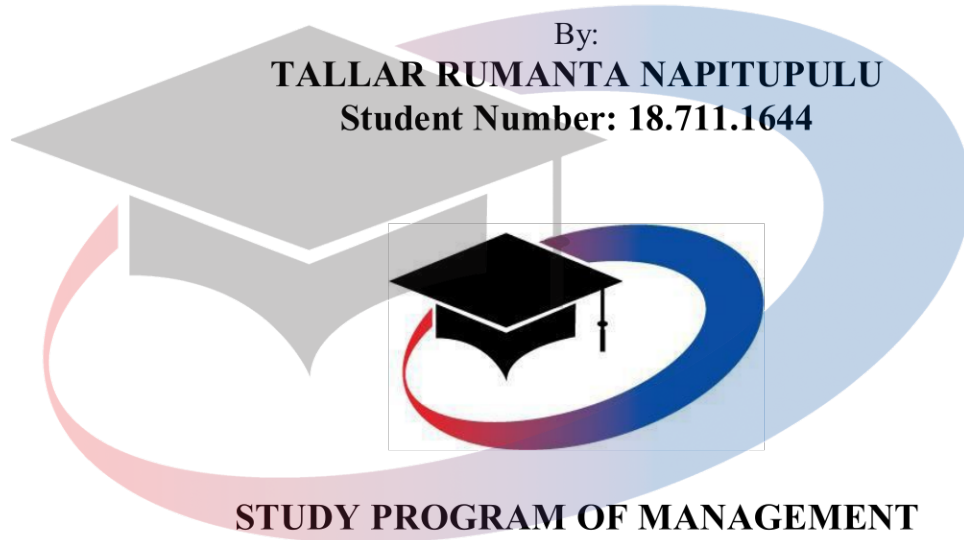
**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND SATISFACTION  
CUSTOMERS ON CUSTOMER LOYALTY  
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)  
PEMATANGSIANTAR.**

**FINAL RESEARCH**

By:

**TALLAR RUMANTA NAPITUPULU**

**Student Number: 18.711.1644**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**  
**KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)**  
**PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

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

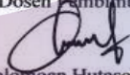
Oleh:

**TALLAR RUMANTA NAPITUPULU**

**187111644**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

Medan, 02 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi Manajemen



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Tallar Rumanta Napitupulu  
NIM : 187111644

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Pematangsiantar.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas 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 ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, 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 di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

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

Medan, 22 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Tallar Rumanta Napitupulu

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken (Kfc) Pematangsiantar. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC kota Pematangsiantar. Teknik sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* yaitu dengan *Accidental Sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan persentase kesalahan 5% dan diperoleh sebanyak 384 responden dengan menggunakan pengujian secara parsial, pengujian secara simultan dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Pematangsiantar, sedangkan variabel harga dan variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Pematangsiantar. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Pematangsiantar.

**Kata kunci:** *kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Service Quality, Price and Customers on Customer Loyalty of Kentucky Fried Chicken (Kfc) Pematangsiantar. This type of research is an associative type of research. The population in this research is customer KFC Pematangsiantar city community. The sampling technique used is Non Probability Sampling, namely by Accidental Sampling. In determining the number of samples using the Lemeshow formula with an error percentage of 5% and obtained as many as 384 respondents using partial testing, simultaneous testing and testing the coefficient of determination. The results showed that partially service quality had an effect on customer loyalty at KFC Pematangsiantar, while the price variable and customer satisfaction variable had no effect on customer loyalty at KFC Pematangsiantar. Simultaneously the variables of service quality, price and customer satisfaction affect customer loyalty KFC Pematangsiantar.*

**Keywords:** *service quality, price, customer satisfaction and customer loyalty*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Pematangsiantar”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari, S.E., M.Si, selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahan serta motivasi yang berharga baik itu dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si, selaku dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan arahan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Orangtua penulis dan keluarga penulis, secara khusus Nenek penulis yang telah mendidik dan tak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan serta doa dan kasih sayang kepada

penulis. Saudara penulis yang telah memberikan dukungan dan tak pernah lelah untuk memberi semangat dan doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat serta teman-teman seperjuangan penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 22 Juli 2022

Penulis,

Tallar Rumanta Napitupulu



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Ruang Lingkup .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Originalitas Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.3. Bauran Pemasaran .....	13
2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.2. Ciri-ciri Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4.3. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.4.4. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.5.5. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.2. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	19

2.1.5.3. Karakteristik Pelayanan.....	19
2.1.5.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5.5. Elemen Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.5.6. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.6. Harga.....	22
2.1.6.1. Pengertian Harga .....	22
2.1.6.2. Konsep Harga .....	22
2.1.6.3. Tujuan Penetapan Harga .....	23
2.1.6.4. Fungsi Harga .....	24
2.1.6.5. Peranan Harga .....	24
2.1.6.6. Indikator Harga.....	25
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.7.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	26
2.1.7.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.7.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	28
2.3. Kerangka Konseptual .....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	34
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	35
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Objek Penelitian .....	38
3.3. Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1. Populasi .....	38

3.3.2. Sampel .....	38
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.1. Wawancara .....	39
3.4.2. Kuesioner .....	39
3.4.3. Observasi.....	40
3.4.4. Studi Kepustakaan .....	40
3.5. Defenisi Operasional Variabel.....	40
3.6. Metode Analisis Data .....	42
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.6.2. Uji Kualitas Data .....	42
3.6.2.1. Uji Validitas .....	43
3.6.2.2. Uji Realibilitas .....	43
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1. Uji Multikolinearitas .....	44
3.6.3.2. Uji Normalitas.....	44
3.6.3.2. Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.6.4. Analisis Linear Berganda.....	45
3.6.5. Uji Hipotesis.....	45
3.6.5.1. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	54
3.6.5.2. Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	46
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	48
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan KFC .....	48
4.1.3. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	49
4.1.4. Gambaran Umum Responden .....	50
4.1.5. Hasil Statistik Deskriptif.....	51
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data .....	55

4.1.6.1. Uji Validitas Data.....	55
4.1.6.2. Uji Realibilitas .....	57
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.7.1. Uji Multikolinearitas .....	58
4.1.7.2. Uji Normalitas.....	59
4.1.7.3. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.1.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.1.9. Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.1.9.1. Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	64
4.1.9.2. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	64
4.1.9.3. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	65
4.2. Pembahasan.....	66
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	66
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelayanan .....	68
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram .....	60
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot .....	60
Gambar 4.3 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	62



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

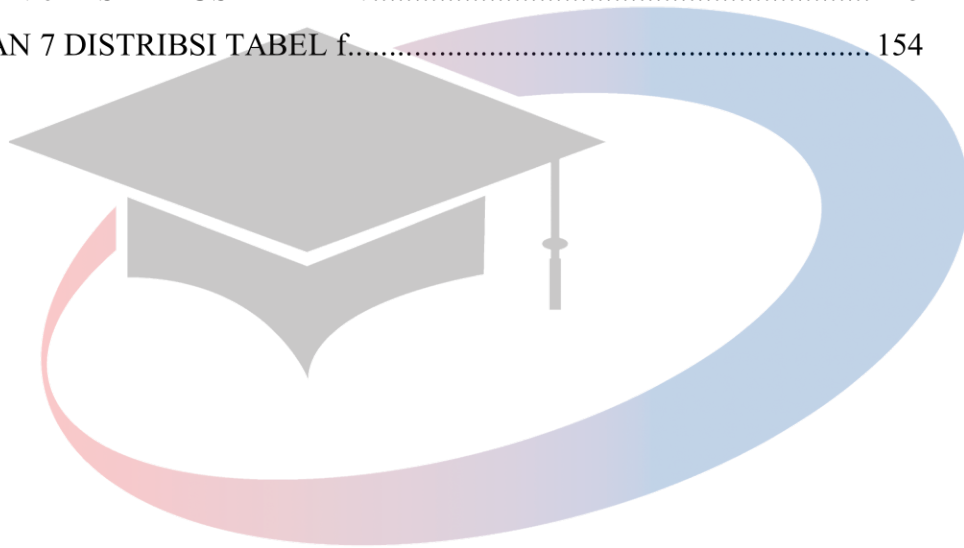
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Prasurvey Loyalitas Pelanggan .....	2
Tabel 1.2. Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan .....	4
Tabel 1.3. Hasil Prasurvey Harga .....	5
Tabel 1.4. Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan .....	7
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1. Kriteria Skala Likert .....	40
Tabel 3.2. Defenisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 4.1. Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.4. Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.5. Hasil Statistik Deskriptif Harga .....	52
Tabel 4.6. Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.7. Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.8. Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.9. Uji Validitas Data Variabel Harga .....	56
Tabel 4.10. Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.11. Uji Validitas Data Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.12. Uji Realibilitas .....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.14. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test .....	61
Tabel 4.15. Hasil Uji Park .....	62
Tabel 4.16. Hasil Analisis Linear Berganda.....	63
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan .....	64
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial .....	64
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	79
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN .....	85
LAMPIRAN 3 HASIL PENGUJIAN STATISTIKA DESKRIPTIF .....	127
LAMPIRAN 4 HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS.....	129
LAMPIRAN 5 DISTRIBUSI TABEL $r$ .....	136
LAMPIRAN 6 DISTRIBUSI TABEL $t$ .....	145
LAMPIRAN 7 DISTRIBSI TABEL $f$ .....	154



# UNIVERSITAS MIKROSKIL