

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
PIZZA HUT MMTc
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**Eric Chiaputra
NIM. 212110226**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY,
PRODUCT QUALITY, AND PRICE ON
CUSTOMER LOYALTY AT
PIZZA HUT MMTC
MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

**Eric Chiaputra
Student Number. 212110226**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
PIZZA HUT MMTc
MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Eric Chiaputra
NIM. 212110226

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

(Dr. Fenny, S.E., M.M.)

Dosen Pembimbing II,

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

Medan, 25 Juli 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 212110226

Nama : Eric Chiaputra

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut Mmtc Medan

Tempat Penelitian : Pizza Hut MMTC Medan

Alamat Penelitian : Komplek MMTC, Jl. Pancing Ruko No.23-26, Batan Timur, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara.

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, 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. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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 atau buku.

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

Medan, 2 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Eric Chiaputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut MMTC Medan. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode SEM-PLS dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut MMTC Medan, Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut MMTC Medan. Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut MMTC Medan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to analyze and determine the Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Loyalty at Pizza Hut MMTC Medan. The sampling method used in this research is the non-probability sampling method with purposive sampling technique and using the Lemeshow formula with a sample size of 100 respondents. The data analysis method used in this research is the SEM-PLS method using the SmartPLS program. The results of this research indicate that Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty at Pizza Hut MMTC Medan, Product Quality does not have a significant effect on Customer Loyalty at Pizza Hut MMTC Medan. Price has a significant effect on Customer Loyalty at Pizza Hut MMTC Medan.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Price, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza hut MMTC Medan”, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan akhir Program Studi Manajemen di Universitas Mikroskil.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Fenny, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis, berupa bimbingan yang mendalam, pengarahan, inspirasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis, berupa bimbingan yang mendalam, pengarahan, inspirasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.kom., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M. selaku Plt. Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran dan arahan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Mikroskil, yang telah memberikan waktunya dalam mendidik dan memberikan pengetahuan, informasi, dukungan, dan saran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kedua orang tua Penulis, yang telah selalu memberikan dukungan dan doa kepada Penulis dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.

9. Seluruh pihak yaitu teman-teman Penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, informasi dan saran kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

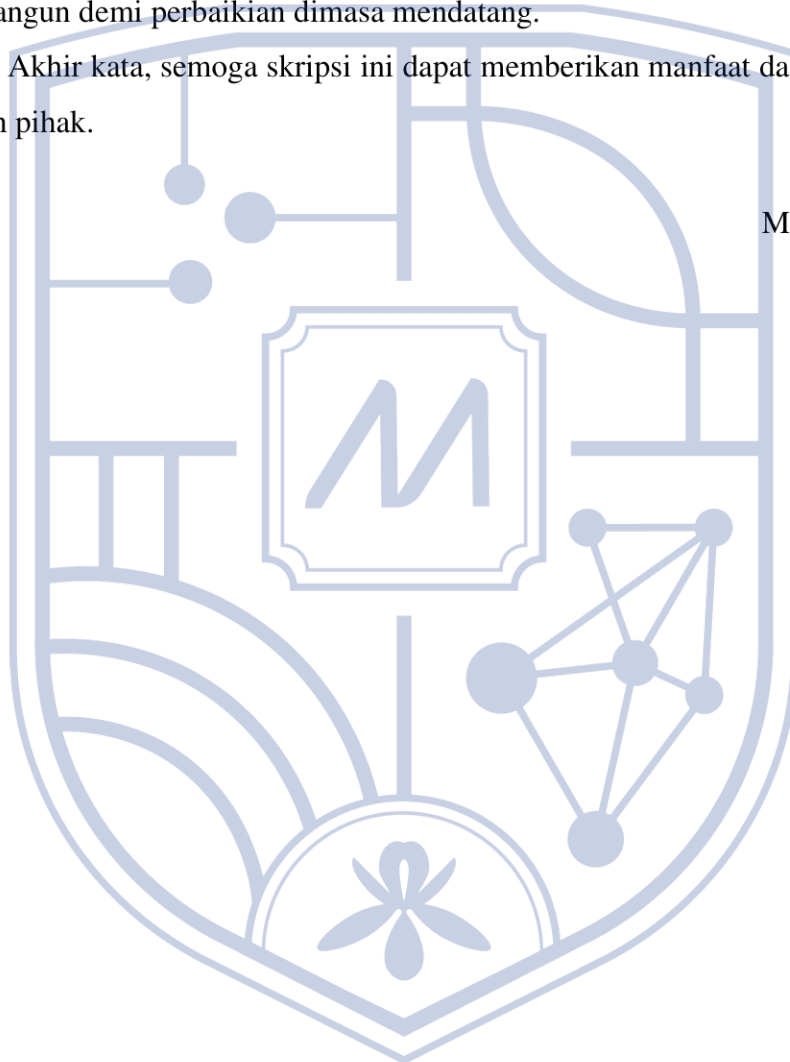
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis sangat menghargai kritikan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi seluruh pihak.

Medan, 2 Juli 2025

Penulis,

Eric Chiaputra

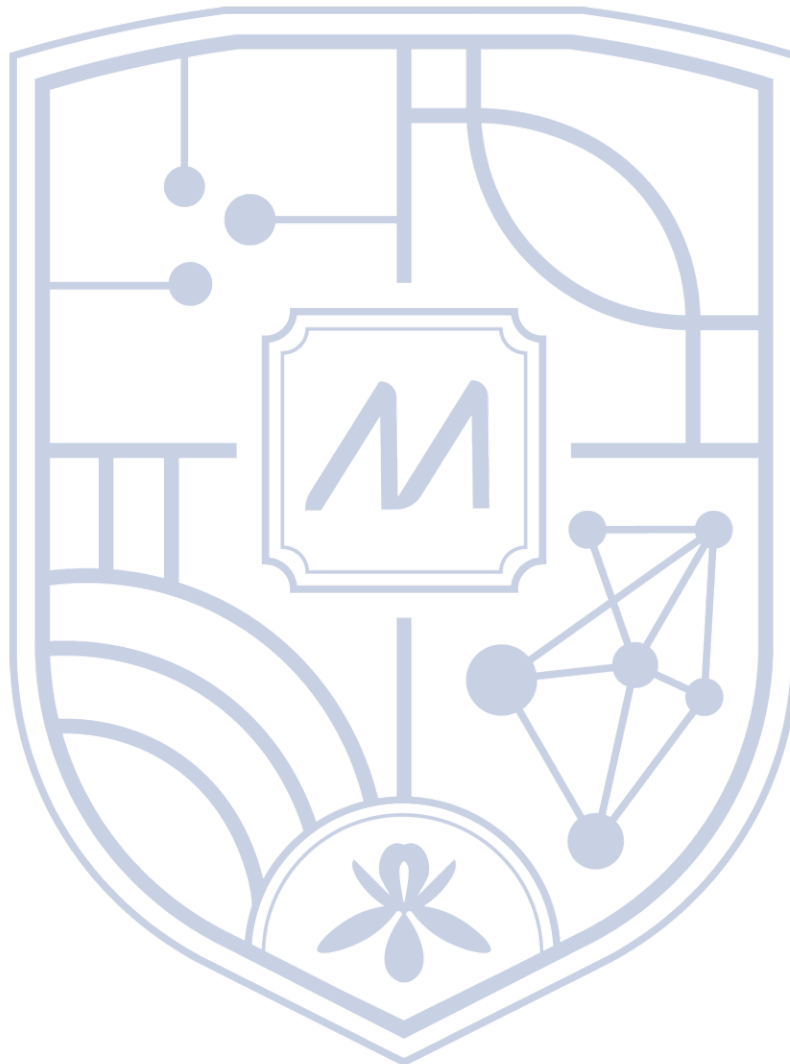


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan	6
1.5. Manfaat	6
1.6. Originalitas Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pemasaran	8
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	13
2.1.4. Kualitas Produk	16
2.1.5. Harga	18
2.2. Review Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Pengembangann Hipotesis	26
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	27

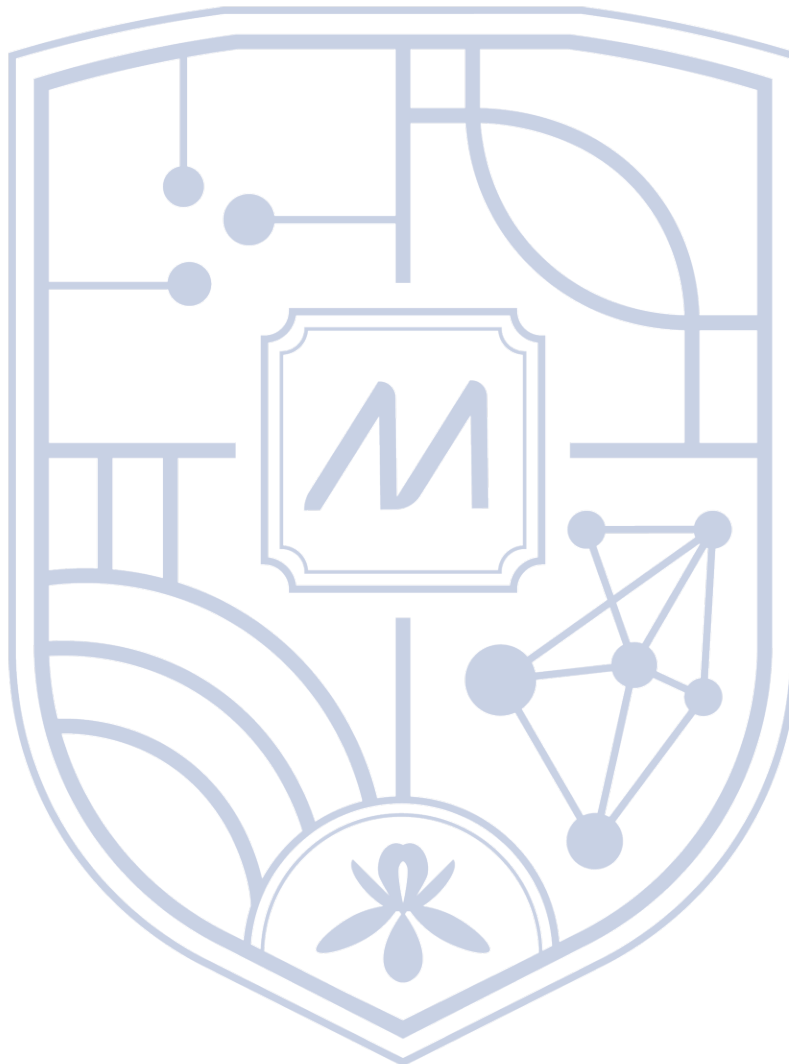
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Objek Penelitian	28
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1 Kuesioner	28
3.3.2 Observasi.....	29
3.3.3 Wawancara.....	29
3.3.4 Studi Kepustakaan.....	29
3.4. Populasi Dan Sampel	30
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.2 Proses Pengumpulan Data.....	37
4.1.3 Karakteristik Responden	37
4.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.1.5 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.1.6 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
4.1.7 Uji Hipotesis	48
4.2. Pembahasan.....	49
4.2.1 Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut MMTC Medan.....	49
4.2.2 Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut MMTC Medan.....	50
4.2.3 Terdapat Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut MMTC Medan	51

BAB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	44
Gambar 4.2 Hasil Inner Model.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-survey pada Variabel Loyalitas Pelanggan	2
Tabel 1.2 Hasil Pra-survey pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	3
Tabel 1.3 Hasil Pra-survey pada Variabel Kualitas Produk.....	4
Tabel 1.4 Hasil Pra-survey pada Variabel Harga.....	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	38
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk (X2)	40
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga (X3)	40
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.13 Hasil Nilai R-Square (R ²).....	46
Tabel 4.14 Hasil Output Path Coefficients	48
Tabel 4.15 Hasil f Square.....	49