

**PENGARUH *PRICE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN CHUBO-CHUBO DI TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA**



**OLEH :
ARDIANTO WIBOWO
3103010192**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
ARDIANTO WIBOWO
3103010192

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: ARDIANTO WIBOWO, NRP: 3103010192.
Telah diuji pada tanggal 21 Januari 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM
NIK. 311.95.0230

Mengetahui:



Dekan
Dra. Lodovikus Casdi, MM
NIK. 321.99.0370

An. Ketua Jurusan Manajemen,
Sekretaris Jurusan Manajemen



Robertus Sigit, SE, MS
NIK. 311.11.0678

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

“PENGARUH *PRICE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION
PADA RESTORAN CHUBO-CHUBO DI TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA”

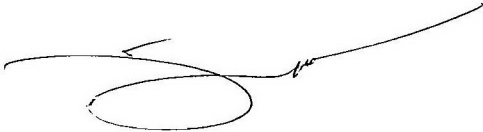
OLEH:

ARDIANTO WIBOWO

3103010192

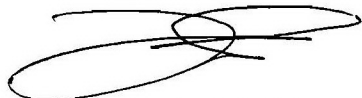
Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

PEMBIMBING I



Drs. Ec. Trisno Musanto
NIK. 311.74.0039
Tanggal: 13 Desember 2013

PEMBIMBING II



Hendro Susanto, SE., MM
NIK. 311.99.0365
Tanggal: 13 Desember 2013

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardianto Wibowo.

NRP : 3103010192

Judul tugas akhir :

***“PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION
PADA RESTORAN CHUBO-CHUBO DI TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA”***

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya tulus ini adalah plagiarisme, saya bersedia untuk menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.

Saya juga menyetujui tugas akhir ini untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Desember 2013



Ardianto Wibowo

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua anugerah dan karuniaNya, karena penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan baik. Penulis menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh *Price Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction* Pada Restoran Chubo-Chubo Di Tunjungan Plaza Surabaya” Tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau inspirasi kepada semua pihak berkaitan dengan loyalitas konsumen pada insdustri restoran. Dalam penulisan skripsi ini, penulis memiliki banyak keterbatasan, sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi., SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
2. Ibu Herlina Yoka Roida, SE., M.Com. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Trisno Musanto, Drs. Ec., selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan bagi penulis

5. Bapak Hendro Susanto, SE., MM., selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.
6. Semua Bapak dan Ibu dosen selaku dosen Rumpun Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga yang terus memberikan semangat, dorongan, dan selalu mendoakan agar selama pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan memberikan masukan-masukan dalam penelitian ini diantara Intan, Sari, Priska, Andreas, Wicak, dll yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. *My Special*, Maria Christani Indah yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan tepat waktu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi kepada para penelitian yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, karena penulis juga manusia yang tidak luput dari kesalahan.

Surabaya, 16 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 – PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Akademis	5
1.4.2. Manfaat Praktis... ..	6
1.5. Sistematika Penulisan`	6
BAB 2 - TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Harga	10
2.2.2. Kualitas Layanan	12

2.2.3. Kepuasan Pelanggan	14
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2. Hubungan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3. Hubungan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.3.4. Hubungan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.5 Hubungan Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.6 Hubungan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4. Konseptual Penelitian	24
2.5. Hipotesis Penelitian	25
BAB 3 - METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Identifikasi Variabel	26
3.3. Definisi Operasional	26
3.3.1. Harga (X_1)	26
3.3.2. Kualitas Layanan (X_2)	27
3.3.3. Kepuasan Pelanggan (Y_1)	27
3.3.4. Loyalitas Pelanggan (Y_2)	28
3.4. Jenis dan Sumber Data	28
3.4.1. Jenis Data.....	28
3.4.2. Sumber Data.....	28

3.5. Skala Pengukuran Variabel	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6.1. Alat Pengumpulan Data.....	29
3.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7. Populasi ,Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.7.1. Populasi	30
3.5.2. Sampel	30
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.8. Teknik Analisis Data	31
3.8.1. Uji Validitas	32
3.8.2. Uji Reliabel	32
3.8.3. Uji Normalitas.....	33
3.8.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	33
3.8.5. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	34
BAB 4 – ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Responden	37
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.3. Analisis Data	41
4.3.1. Uji Asumsi Normalitas	41
4.3.2. Uji Validitas	43
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	45
4.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	46
4.5 Persamaan Struktural.....	48
4.6. Pembahasan	51
4.6.1. Hipotesis 1	51
4.6.2. Hipotesis 2.....	52
4.4.3 Hipotesis 3.....	53

4.4.4. Hipotesis 4.....	54
4.4.5. Hipotesis 5.....	55
4.4.6. Hipotesis 6.....	56
BAB 5 – SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	59
5.2.1. Saran Akademik	59
5.2.2. Saran Praktis	59
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 <i>Goodness Of – Fit Indices</i>	35
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata.....	37
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	38
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	39
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Statisfaction</i>	40
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	40
Tabel 4.7 <i>Test of Univariate Normality</i>	42
Tabel 4.8 <i>Test of Multivariate Normality</i>	43
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	43
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Menggunakan Reliabilitas Konstruk....	45
Tabel 4.11 <i>Goodness Of – Fit Indices</i>	46
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
Tabel 4.13 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total antara Variabel Laten.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Uji Kecocokan Model Struktural <i>T-Values</i>	47
Gambar 4.1 Uji Kecocokan Model Struktural <i>Standardized Solution</i>	47
Gambar 4.1 Uji Kecocokan Model Struktural <i>Estimates</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 *Goodness Of – Fit Indices*
- Lampiran 7 *Diagram Path*

ABSTRAK

Didalam penelitian ini menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* di Restoran Chubo-Chubo Tunjungan Plaza Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *Price* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* di Restoran Chubo-Chubo di Surabaya.

Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kuseioner yang dibagikan kepada para konsumen yang pernah mengkonsumsi di restoran Chubo-Chubo Tunjungan Plaza Surabaya. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 150 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan program LISREL 8.70.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan positif yang signifikan antara variabel *price*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Pengaruh *price* terhadap *customer loyalty* melalui *customer statisfaction* tidak memberikan pengaruh yang signifikan, sedangkan pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* memberikan pengaruh yang signifikan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah konsumen akan melakukan pembelian ulang di Restoran Chubo-Chubo Tunjungan Plaza Surabaya jika pelayanan di Restoran Chubo-Chubo Tunjungan Plaza Surabaya dapat memuaskan konsumennya.

Kata kunci: *Price*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*

ABSTRACT

In this study to analyze the various factors which influence the Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Restaurants Chubo - Chubo Tunjungan Plaza Surabaya. The purpose of this study was to determine the effect of variable Price and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Restaurants Chubo - Chubo in Surabaya.

The sampling technique used was non-probability sampling. Sampling technique using kuseioner distributed to consumers who never consumed in the restaurant Chubo - Chubo Tunjungan Plaza Surabaya . The number of respondents used in this study were 150 respondents. The method used in this study is a method of Structural Equation Modeling (SEM) with program LISREL 8.70.

This study shows that there are significant and positive relationship between the variables significant price, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. The influence of price on customer loyalty through customer satisfaction not have a significant effect , where as the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction a significant influence.

The conclusion of this study is that consumers will make purchases in the restaurant Chubo - Chubo Tunjungan Plaza Surabaya if the service in restaurant Chubo - Chubo Tunjungan Plaza Surabaya can satisfy customers.

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