

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT SEJAHTERA
ARMADA TRADA CABANG MARGONDA DEPOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Oleh:

VIOLA AMBU KAKA
NIM : 2412008166



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT SEJAHTERA
ARMADA TRADA CABANG MARGONDA DEPOK**

Oleh:

Nama : VIOLA AMBU KAKA
NIM : 2412008166
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 24 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Rizal Bakti, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM.,MSi

Mengesahkan
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

(Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.)



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT SEJAHTERA
ARMADA TRADA CABANG MARGONDA DEPOK**

Oleh:

Nama : VIOLA AMBU KAKA
NIM : 2412008166
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 24 Agustus 2024
Waktu : 09.00-10.20 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi :

Ketua : Dr. (Cand) Eko Yuliawan, S.E,M.Si (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM.,Msi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VIOLA AMBU KAKA

NIM : 2412008166

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP : 5318064503000005

Alamat : Beringin

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok ini merupakan hasil karya tulis saya bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok 24 Agustus 2024

VIOLA AMBU KAKA

ABSTRAK

VIOLA AMBU KAKA. NIM 2412008166. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Sejahtera Armada Trada Margonda Depok

Perkembangan bisnis mobil Suzuki di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok Terjadinya pengaruh harga mobil Suzuki di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok terlalu bagus dibanding perusahaan lain, karena dari segi produksinya sangat bagus. Harga yang diberikan para penjual mobil memiliki tingkatan yang berbeda sesuai dengan kualitas produk sehingga banyak pelanggan. Salah satu bisnis yang lebih baik adalah bisnis mobil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji Regresi menunjukkan bahwa 2,512 yang berarti jika variabel harga, promosi dan kualitas pelayanan dianggap nol maka variabel loyalitas pelanggan hanya sebesar 2,512. Sedangkan F_{hitung} yang dihasilkan sejumlah 41,737. Nilai F-tabel yang ditetapkan berdasarkan ketentuan F-tabel dihasilkan nilai 2,975. Dengan demikian diketahui bahwa $f_{hitung} 41,737 > f_{tabel} 2,975$ yang menandakan bahwa adanya pengaruh simultan dari variabel harga, promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.

Kata Kunci : Harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

VIOLA AMBU KAKA. NIM 2412008166. *Effect of price, promotion, service Quality and Towards Customer Loyalty at PT Sejahtera Armada Trada Margonda Depok*

The development of the Suzuki car business at PT Sejahtera Armada Trada Margonda Depok Branch. The influence of Suzuki car prices at PT Sejahtera Armada Trada Margonda Depok Branch is too good compared to other companies, because in terms of production it is very good. The prices given by car sellers have different levels according to the quality of the product so there are many customers. One of the better businesses is the car business. The purpose of this research is to determine and analyze the influence of price, promotion and service quality on customer loyalty at PT Sejahtera Armada Trada, Margonda Depok Branch. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample consisted of 100 respondents, using multiple linear regression analysis. The regression test results show that it is 2.512, which means that if the price, promotion and service quality variables are considered zero then the customer loyalty variable is only 2.512. Meanwhile, the resulting Fcount was 41,737. The F-table value determined based on the F-table provisions resulted in a value of 2.975. Thus it is known that $f\text{-count } 41.737 > f\text{-table } 2.975$ which indicates that there is a simultaneous influence of the variables price, promotion and service quality on customer loyalty at PT. Sejahtera Armada Trada, Margonda Depok Branch

Keywords: *Price, promotion and service quality on customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang mendalam penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School Depok. Adapun judul skripsi yang diambil penulis adalah **“Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen PT Sejahtera Armada Trada .”**

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE., selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia memberikan bantuan, baik ilmu, saran, dan juga arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulisan menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.

8. Selaku pemimpin PT Sejahtera Armada Trada yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Papa Robertus R. Mone serta Mama Yuliana Y. Rara Kaka Maria Selviana Hari Ate tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan suka duka.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 24 Agustus 2024
Penulis

VIOLA AMBU KAKA
NIM: 2412008166

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. Konsep Manajemen.....	7
2.1.2. Harga.....	8
2.1.3. Promosi	9
2.1.4. Kualitas Pelayanan	12
2.1.5. Loyalitas Pelanggan	13
2.2 Penetian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19

3.3.1. Populasi	19
3.3.2. Sampel.....	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	24
3.6. Teknik Analisis Data.....	25
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	25
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	27
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.5. Uji Hipotesis	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.2. Karakteristik Responden	38
4.1.3. Tanggapan Responden	38
1. Harga (X_1)	39
2. Promosi (X_2)	40
3. Kualitas Pelayanan (X_3).....	41
4. Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	43
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Multikolinearitas	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	50
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	50
2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	51
3. Koefisien Determinasi.....	52

4. Hasil Uji t (Parsial).....	52
5. Pengaruh Dominan.....	53
4.2. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Tahun 2022 (Dalam Persentase).....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	19
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	39
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi.....	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF).....	48
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Berganda	50
Tabel 4.14. Hasil Uji F	51
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Uji Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	61
Lampiran 2. Kuesioner	62
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	64
Lampiran 4. Hasil Ouput SPSS	67
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	71
Lampiran 6. Riwayat Hidup	72