

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Olive *Fried Chicken* Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Univeritas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun oleh:
Sofwan Nabighi
2000011140

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken Di Daerah Isirimewa
Yogyakarta)**



Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing


Dr. Efa Wakhidatus Sholikhah, S.Si., M.M
NIPM. 199005262021090111397176

Tanggal 23 Desember 2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken Di Daerah Isrimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh :

Sofwan nabighi

2000011140

Telah Disetujui Oleh :

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Pada Tanggal : 23 Desember 2024

Yang terdiri dari :

Ketua



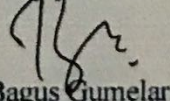
H., Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.Sa., Ph.D.
NIPM. 196408111992041110724713

Penguji I



Dr. Efa Wakhidatus Sholikhah., S.Si., M.M
NIPM. 199005262021090111397176

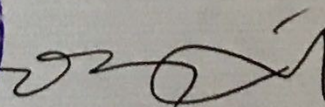
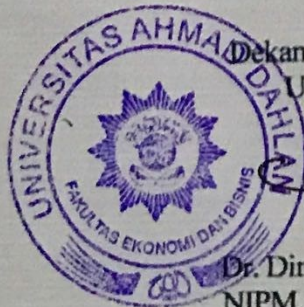
Penguji II



Bagus Gumelar., S.E, M.Sc
NIPM. 198710242016061111235070

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIPM. 197006201996010110784345

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken Di Daerah Isrimewa Yogyakarta)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni saya mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 23 Desember 2024

Yang menyatakan



Solwan Nabighi

NIM : 2000011140

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

H. Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.Sa., Ph.D.
NIPM. 196408111992041110724713

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Dr. Efa Wakhidatus Sholikhah., S.Si., M.M
NIPM. 199005262021090111397176

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Bagus Gumelar., S.E., M.Sc
NIPM. 198710242016061111235070

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sofwan Nabighi
NIM : 2000011140
E-mail : sofwan2000011140@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Olive *Fried Chicken* Di Daerah Isrimewa Yogyakarta)”.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil yang saya serahkan adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun Institusi lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 23 Desember 2024



Sofwan Nabighi

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sofwan Nabighi
NIM : 2000011140
E-mail : Sofwan2000011140@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Olive *Fried Chicken* Di Daerah Isirimewa Yogyakarta)”

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan tugas akhir elektroknik sebagai berikut (beri tanda pada kotak) :

☒ Saya mengizinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 23 Desember 2024



Sofwan Nabighi
2000011140

Mengetahui
Pembimbing



Dr. Efa Wakhidatus Sholikhah, S.Si., M.M
NIPM. 199005262021090111397176

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa lapang dada dan terima kasih kepada Tuhan Semesta Alam yang membuat manusia mempunyai kesadaran hidup selaras dengan alam sehingga kesadaran akan bersosial, menjaga kesehatan dan berpikir sehingga berkesanggapan menyelesaikan dan menyusun skripsi ini dengan tepat waktu dan baik. Kepada orang-orang yang bermakna dalam hidup saya skripsi ini saya persembahkan:

1. Ayah saya Sutarjo, Ibu saya Jahrah, dan Saudara saya Kharisa, Nais dan Fadhli yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, sehingga saya mempunyai kesempatan untuk berkuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Nadia Agustina terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang telah diberikan selama ini.
3. Teman-teman prodi manajemen angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
4. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa dan semangat. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang membangun untuk kedepannya sangat dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

MOTTO

“Sejatinya sebaik baiknya gelar adalah gelar sajadah”

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang tiada henti dan penuh penghormatan, penulis memulai kata pengantar ini dengan menyatakan rasa terima kasih yang sangat besar kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala nikmat, petunjuk, dan kebaikanNya yang tak terhingga, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Olive Fried Chicken Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**.

Penyusunan skripsi ditujukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, Penulis memahami dalam prosesnya penyelesaian skripsi ini melibatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan ijin kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQn. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Rektor Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Segenap dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat selama kegiatan kuliah berlangsung.
6. Seluruh staf TU dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta atas pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Hipotesis	17
C. Gambar Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Paradigma Penelitian	27
B. Populasi Dan Sampel.....	27
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Jenis Dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Definisi Oprasional Variabel.....	33

G. Teknik Analisis Data	37
H. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Penelitian	40
B. Deskriptif Karakteristik Responden.....	41
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	48
D. Estimasi Model Pengukuran	52
E. Model Struktural	58
F. Hasil Pengujian Hipotesis	60
G. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran Penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator variabel.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden	45
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden	46
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian Responden	47
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga	49
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Promosi	50
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	51
Tabel 4. 13 Nilai <i>Convergent Validity</i>	53
Tabel 4. 14 Nilai <i>Discriminant Validity (cross loading)</i>	55
Tabel 4. 15 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Goodness fit</i>	59
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Langsung	61
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Tidak Langsung	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kepuasan konsumen Olive <i>fried chicken</i>.....	4
Gambar 1. 2 Alasan konsumen Olive <i>fried chicken</i>	4
Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian	26
Gambar 4. 1 Gambar 4.1 Model Struktural	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner penelitian.....	92
Lampiran 2 Kriteria data.....	97
Lampiran 3 Outer loading.....	102
Lampiran 4 Reliability dan validity	103
Lampiran 5 Model structural	103
Lampiran 6 R-square.....	104
Lampiran 7 Path coefficients (pengaruh langsung).....	105
Lampiran 8 Indirect effect (pengaruh tidak langsung).....	105
Lampiran 9 Discriminant validity	106
Lampiran 10 Tabulasi data	106

INTISARI

Seiring dengan pertumbuhan jumlah masyarakat kelas menengah di Indonesia bisnis *fast food* ini cepat dalam bertumbuh. Restoran *fast food* di Indonesia hadir dengan berbagai merek salah satunya Olive *fried chicken* yang menyediakan berbagai makanan cepat saji dan dibandrol dengan harga yang terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel kriteria, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner secara online. Alat analisis data menggunakan software SmartPLS 3.0 dengan pengukuran outer model dan inner model sebagai teknik analisis data. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z), promosi (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Z), kepuasan konsumen (Z), kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y), promosi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y), kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan promosi (X3) tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y) melalui kepuasan konsumen (Z).

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, promosi, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

ABSTRAK

Along with the growth of the middle-class population in Indonesia, the fast food business has rapidly expanded. Fast food restaurants in Indonesia come in various brands, one of which is Olive Fried Chicken, offering a variety of affordable fast food options. This study aims to examine the role of service quality, price, and promotion on customer loyalty through customer satisfaction. The sampling technique used in this study is criterion sampling, with a total sample size of 100 respondents. Data collection was conducted using online questionnaires. The data analysis tool utilized SmartPLS 3.0 software, employing outer model and inner model measurements as the data analysis techniques. The type of data used in this study is quantitative data. The results of the study show that service quality (X1) and price (X2) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Z). However, promotion (X3) does not affect customer satisfaction (Z). Furthermore, customer satisfaction (Z), service quality (X1), and price (X2) do not influence customer loyalty (Y). On the other hand, promotion (X3) has a positive and significant effect on customer loyalty (Y). Service quality (X1), price (X2), and promotion (X3) do not influence customer loyalty (Y) through customer satisfaction (Z).

Keywords: service quality, price, promotion, customer satisfaction, customer loyalty.