



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PENGECEK PADA PRODUK DETERGEN
(Studi Pada Mitra Distributor Makmur Sejahtera Sragen)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Diponegoro

Penyusun :

Alexander Michel Syach Putra Adin

14030118130084

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alexander Michel Syach Putra Adin

NIM : 14030118130084

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

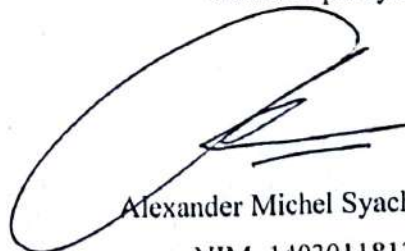
Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGECEK PADA PRODUK DETERGEN
(Studi Pada Mitra Distributor Makmur Sejahtera Sragen)**

Merupakan hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 3 Oktober 2023

Pembuat pernyataan,



Alexander Michel Syach Putra Adin

NIM. 14030118130084

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengecer pada Produk Detergen (Studi Pada Mitra Distributor Makmur Sejahtera Sragen)

Nama Penyusun : Alexander Michel Syach Putra Adin

NIM : 14030118130084

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang,



Dekan

Prof. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

(.....)

Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si

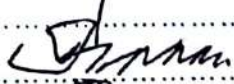
(.....)

Dosen Penguji

Prof. Bulan Prabawani, S.sos, MM, PhD

(.....)

Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D

(.....)

Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Keluarlah dari Zona Nyaman Demi Mencapai Zona yang Lebih Nyaman”

Rasa nyaman saat tidak melakukan apapun, sesungguhnya hanyalah rasa nyaman yang semu. Rasa nyaman sejati adalah ketika kita bisa menjadi berkah dan rahmat untuk kebahagiaan sebanyak mungkin orang.

PERSEMBAHAN

Sembari mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Mama dan Papa, dengan tulus memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan setiap saat. Saya berharap dengan menyelesaikan skripsi ini, saya dapat membuat Mama dan Papa bangga dan bahagia.
2. Adek saya yang *pecicilan* namun tetap saya sayangi, Adek Evan yang ahli mengendalikan kucing, telah menjadi adik yang baik bagi saya. Dia selalu menghibur dan membangkitkan semangat saya.
3. Seluruh anggota keluarga besar, yang telah mendoakan dan memberi masukan dalam pengerjaan skripsi ini, juga yang turut serta mendidik dan merawat saya sejak kecil hingga dewasa.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Sudharto Prawata Hadi, Ibu Apriatni Endang Prihatini, dan Ibu Bulan Prabawani, dengan sabar membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Administrasi Bisnis, yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan perkuliahan.
6. Pemilik Distributor Makmur Sejahtera Sragen, Bapak Danang, telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terwujud.

7. Teman-teman saya sebagai penulis, yang telah setia menemani saya dalam kegembiraan, kesedihan, kesulitan, dan memberikan bantuan berarti dalam setiap perjuangan selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman terdekat saya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar saya tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman dari angkatan 2018 program studi Administrasi Bisnis, yang telah membantu dan menemani saya selama menempuh pendidikan perkuliahan.
10. Teman-teman satu bimbingan, yang telah memberikan bantuan dan saling memberi semangat selama proses pembuatan skripsi. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memudahkan segala urusan kita.
11. Teman-teman saya di Rembang, Cepu, Semarang, Jakarta, dan di mana pun mereka berada, yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar kita tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi.
12. Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis periode 2018-2019, terima kasih atas segala pengalaman dan pembelajaran yang saya dapatkan di dunia organisasi kampus.

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PENGECEK PADA PRODUK DETERGEN
(Studi Pada Mitra Distributor Makmur Sejahtera Sragen)**

ABSTRAK

Kebutuhan rumah tangga semakin hari semakin banyak dibutuhkan seiring dengan bertambahnya populasi dan kompleksnya hidup manusia. Dalam hal ini, distributor dituntut untuk bisa memberikan layanan yang terjamin supaya produk rumah tangga, termasuk detergen, dapat sampai ke konsumen akhir. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah distributor dan pengecer. Kesetiaan pengecer kepada distributor dapat dipengaruhi oleh penerapan harga dan kualitas layanan yang diberikan. Namun tidak semua usaha distribusi mendapatkan loyalitas yang sebagaimana yang diharapkan, misalnya Distributor Makmur Sejahtera Sragen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengecer pada Distributor Makmur Sejahtera Sragen. Penelitian ini bertipe deskriptif dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengecer selaku responden yang berjumlah 45 orang yang sudah berlangganan produk detergen pada Distributor Makmur Sejahtera Sragen selama setidaknya 6 bulan. Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengecer, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengecer, dan harga serta kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengecer. Saran yang bisa dipertimbangkan adalah kiranya Distributor Makmur Sejahtera terus berusaha meningkatkan mutu layanan yang diberikan supaya pengecer merasa bahwa layanan yang diberikan sudah layak untuk harga yang dibayarkan. Perbaikan layanan ini meliputi pemberian daya tanggap yang lebih cepat, perbaikan kondisi transportasi, memperbaiki kondisi pengiriman barang, meningkatkan koordinasi dan kesepahaman yang baik dengan pengecer, mengantisipasi hambatan-hambatan eksternal dalam proses distribusi. Sementara itu pemberian insentif atau keuntungan tambahan bagi pengecer juga perlu untuk meningkatkan loyalitas.

Kata kunci: Distribusi, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Loyalitas Pengecer,

THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON RETAILER

LOYALTY TO DETERGENT PRODUCTS

(A Study on Makmur Sejahtera Sragen Distributor Partners)

ABSTRACT

Household needs are increasingly in demand as the population grows and human life becomes more complex. In this regard, distributors are expected to provide reliable services to ensure that household products, including detergents, reach end consumers. The parties involved in this process are distributors and retailers. Retailer loyalty to distributors can be influenced by the implementation of price and service quality. However, not all distribution efforts achieve the expected level of loyalty, as exemplified by Distributor Makmur Sejahtera Sragen. This research aims to determine the influence of price and service quality on retailer loyalty to Distributor Makmur Sejahtera Sragen. This research is descriptive in nature with purposive sampling technique. Data collection was conducted by distributing questionnaires to retailers as respondents, totaling 45 individuals who have been subscribed to detergent products from Distributor Makmur Sejahtera Sragen for at least 6 months. Data analysis was performed using SPSS 25 software. The results of the study indicate that price significantly influences retailer loyalty, service quality significantly influences retailer loyalty, and price and service quality together significantly influence retailer loyalty. Recommendations that can be considered include Distributor Makmur Sejahtera continuously striving to improve the quality of service provided so that retailers feel that the service provided is worth the price paid. Service improvements should encompass faster responsiveness, transportation enhancements, improved shipment conditions, enhanced coordination and agreement with retailers, and anticipation of external barriers in the distribution process. Additionally, providing incentives or additional benefits to retailers is also necessary to enhance loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Distribution, Price, Retailer Loyalty, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengecer pada Produk Detergen (Studi Pada Mitra Distributor Makmur Sejahtera Sragen)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. Selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
7. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 3 Oktober 2023
Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line and a small flourish.

Alexander Michel Syach Putra Adin
NIM. 14030118140064

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Landasan Teori	10
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	10
1.5.2 Loyalitas Pelanggan.....	11
1.5.2.1 Keuntungan Loyalitas Pelanggan Bagi Perusahaan.....	11
1.5.2.2 Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	13
1.5.2.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	14
1.5.3 Harga	15
1.5.3.1 Indikator Harga	16
1.5.4 Kualitas Pelayanan	18
1.5.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	19
1.5.5 Distribusi	20
1.5.5.1 Sistem saluran distribusi	23
1.6 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	24
1.7 Penelitian Terdahulu	26
1.8 Hipotesis	28

1.9	Definisi Konseptual	29
1.9.1	Harga	29
1.9.2	Kualitas Pelayanan	30
1.9.3	Loyalitas Pelanggan.....	30
1.10	Definisi Operasional	30
1.10.1	Harga.....	30
1.10.2	Kualitas Pelayanan.....	32
1.10.3	Loyalitas Pelanggan	33
1.11	Metode Penelitian	33
1.11.1	Tipe Penelitian	34
1.11.2	Populasi dan Sampel.....	34
1.11.2.1	Populasi	34
1.11.2.2	Sampel	35
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
1.11.4	Jenis dan Sumber Data.....	36
1.11.4.1	Jenis Data	36
1.11.4.2	Sumber Data.....	37
1.11.5	Skala Pengukuran.....	38
1.11.6	Teknik Pengumpulan data.....	38
1.11.7	Teknik Pengolahan Data.....	39
1.11.8	Teknik Analisis Data.....	41
1.11.8.1	Uji Validitas	41
1.11.8.2	Uji Reliabilitas	42
1.11.8.3	Uji Koefisien Korelasi	43
1.11.9	Analisa Koefisien Determinan.....	43
1.11.9.1	Analisa Regresi	44
1.11.10	Uji Signifikan.....	44
BAB II DESKRIPSI DISTRIBUTOR MAKMUR SEJAHTERA SRAGEN DAN RESPONDEN PENELITIAN		48
2.1	Profil Perusahaan Distributor Makmur Sejahtera Sragen.....	48
2.2	Lokasi Distributor Makmur Sejahtera Sragen	49

2.3	Struktur Organisasi Distributor Makmur Sejahtera Sragen.....	50
2.4	Deskripsi Kegiatan Kerja Distributor Makmur Sejahtera Sragen	53
2.5	Identitas Responden.....	54
2.5.1	Berdasarkan Jenis Toko yang Berlangganan.....	54
2.5.2	Berdasarkan Jumlah Karyawan Toko.....	55
2.5.3	Berdasarkan Lama Kemitraan	56
BAB III PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGECER DETERGEN PADA DISTRIBUTOR MAKMUR SEJAHTERA SRAGEN		
3.1	Uji Validitas.....	58
3.1.1	Uji Validitas Variabel Harga	59
3.1.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
3.1.3	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengecer	64
3.2	Uji Reliabilitas	66
3.3	Rekapitulasi dan Kategorisasi Hasil Penelitian	67
3.3.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga	68
3.3.1.1	Kategorisasi Variabel Harga	69
3.3.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	72
3.3.2.1	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	75
3.3.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pengecer	77
3.3.3.1	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pengecer	79
3.4	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pengecer.....	81
3.8.1	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	82
3.8.2	Koefisien Determinasi.....	83
3.8.3	Regresi Linier Sederhana	84
3.8.4	Uji T	85
3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengecer.....	87
3.8.1	Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	88
3.8.2	Koefisien Determinasi.....	88
3.8.3	Regresi Linier Sederhana	89
3.8.4	Uji T	91

3.9 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	92
3.9.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	93
3.9.2 Koefisien Determinasi.....	95
3.9.3 Regresi Linier Berganda	96
3.9.4 Uji F	98
3.6 Pembahasan	100
BAB IV PENUTUP	105
4.1 Kesimpulan	105
4.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah toko yang berlangganan dan jumlah pemasukan Distributor Makmur Sejahtera Sragen dalam 8 tahun terakhir	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2.1 Identitas pengecer berdasarkan jenis toko	54
Tabel 2.2 Identitas toko pengecer berdasarkan jumlah karyawan toko	55
Tabel 2.3 Identitas toko pengecer berdasarkan lama kemitraan toko	56
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Jawaban Variabel Harga	61
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Jawaban Variabel Loyalitas Pengecer.....	65
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Harga	68
Tabel 3.6 Kategorisasi Variabel Harga	71
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 3.8 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel Loyalitas Pengecer.....	78
Tabel 3.10 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pengecer	81
Tabel 3.11 Koefisien Korelasi Harga terhadap Loyalitas Pengecer	83
Tabel 3.12 Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Loyalitas Pengecer	84
Tabel 3.13 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	88
Tabel 3.14 Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	90
Tabel 3.15 Koefisien Korelasi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	95
Tabel 3.16 Regresi Linear Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	97
Tabel 3.17 Uji F Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram jumlah pengecer yang berlangganan produk detergen kepada Distributor Makmur Sejahtera Sragen dari tahun 2015 – 2022.	5
Gambar 1.2 Diagram jumlah total penjualan produk detergen oleh Distributor Makmur Sejahtera Sragen dari tahun 2015 – 2022.	5
Gambar 1.3 Kurva Uji t.....	46
Gambar 1.4 Kurva Uji F.....	47
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Distributor Makmur Sejahtera Sragen ...	50
Gambar 2.2 Gudang milik Distributor Makmur Sejahtera.....	52
Gambar 2.3 Barang yang akan dikirimkan oleh Distributor Makmur Sejahtera Sragen.....	52
Gambar 2.4 Proses pengiriman barang oleh Distributor Makmur Sejahtera Sragen	53
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Harga terhadap Loyalitas Pengecer	87
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengecer	92
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	100