

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :
IMROATUS FARADILA SHOLICHAH
NBI : 1122000143**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GOOL FUTSAL
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi
Bisnis**



Oleh

:

**IMROATUS FARADILA SHOLICHAH
NBI : 1122000143**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

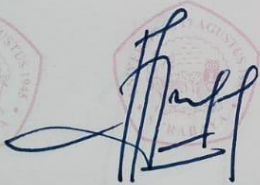
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Imroatus Faradila Sholichah
NBI : 1122000143
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di GOOL Futsal Surabaya

Surabaya 2 Juli 2024

Mengetahui Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103



Dra. Awin Mulyati, M.M.




NPP.20.120.920.283

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


**Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Dan Diterima Untuk Memenuhi Syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Pada tanggal 2 Juli 2024:**

Dewan Penguji

1. **Dra. Awin Mulyati, M.M.**
Ketua
2. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.**
Anggota
3. **Dra. Sri Andayani, M.M.**
Anggota

()
()
()

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imroatus Faradila Sholichah

Nim : 1122000143

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap
Loyalitas Pelanggan Di GOOL Futsal Surabaya**

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah sebenar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan menyantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa mencantumkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar- sadarnya.

Surabaya 2 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Imroatus Faradila Sholichah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
E-mail:perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imroatus Faradila Sholichah
Nbi/Nim : 1122000143
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Jenis Karya : Skripsi

Demi Perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonekslusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di GOOL Futsal Surabaya.**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 2 Juli 2024

Yang Menyatakan



Imroatus Faradila Sholichah

MOTTO

Katanya Syarat Menulis Skripsi itu ada dua, jatuh cinta atau patah hati. Tapi disini aku membuktikan bahwa Statement yang mengatakan kalo “Skripsi Itu Ada Ada Dua Jalur, Jatuh Cinta Atau Patah Hati” itu Tidak benar, buktinya aku bisa menyelesaikan Skripsiku tanpa dua hal tersebut. Hanya Tekad, semangat dari diri sendiri dan doa orang tua dan jangan lupa libatkan ALLAH di dalamnya.

Abstrak

Futsal adalah kombinasi dari dua kata dalam bahasa Spanyol: “futbol” yang berarti sepak bola serta “sala” yang berarti ruangan. Permainan ini dimainkan oleh tim yang terdiri dari lima pemain, termasuk satu penjaga gawang. Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini adalah melihat tingginya minat futsal dikalangan anak muda peneliti ingin mengetahui apakah Kualitas dan Harga berpengaruh loyalitas pelanggan yang ada di GOOL Futsal Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gabungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Di GOOL Futsal Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan 100 pemain futsal yang berdomisili Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di GOOL Futsal Surabaya baik secara individu maupun bersama sama. Kualitas Pelayanan serta Harga mempunyai dampak yang kuat terhadap Loyalitas Pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Pelanggan sangat berdampak oleh Kualitas Pelayanan serta Harga yang ditetapkan oleh GOOL Futsal Surabaya. Adapun rekomendasi dari penulis diharapkan bahwasannya saran berikut ini dapat memberikan ide-ide berharga yang pada akhirnya akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan lainnya. Kualitas Pelayanan sudah baik dimata konsumen. Dengan Kualitas Pelayanan yang sudah baik ini harus terus di tingkatkan agar lebih banyak diminati oleh banyak orang. Kemudian perusahaan GOOL Futsal Surabaya kedepannya harus berinovasi lebih, dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan, melihat semakin pesatnya persaingan pasar. Harga yang ditetapkan perusahaan GOOL Futsal Surabaya sudah sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pengunjung. Oleh sebab itu perusahaan sebaiknya mempertahankan posisi ini supaya Loyalitas Pelanggan tidak berkurang. Studi ini juga bisa dimanfaatkan sebagai acuan referensi serta koleksi bagi perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis studi ini bisa dijadikan pertimbangan bagi Perusahaan GOOL Futsal Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan dan GOOL Futsal Surabaya.

Abstrac

Futsal is a combination of two Spanish words: "futbol" which means soccer and "sala" which means room. This game is played by a team of five players, including one goalkeeper. The reason researchers are interested in conducting this study is to see the high interest in futsal among young people. This researcher wants to know whether Quality and Price affect customer loyalty at GOOL Futsal Surabaya. The purpose of this study is to determine and analyze the combined effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty at GOOL Futsal Surabaya. This study uses a quantitative approach. This study involved 100 futsal players domiciled in Surabaya. The results of this study are that Service Quality and Price have a significant effect on Customer Loyalty at GOOL Futsal Surabaya both individually and together. Service Quality and Price have a strong impact on Customer Loyalty. Thus, it can be concluded that Customer Loyalty is greatly affected by the Quality of Service and Price set by GOOL Futsal Surabaya. The author's recommendation is expected that the following suggestions can provide valuable ideas that will ultimately increase other Customer Loyalty. Among them: Service Quality is already good in the eyes of consumers. With this good Service Quality, it must continue to be improved so that it is more in demand by many people. Then the GOOL Futsal Surabaya company in the future must innovate more, in increasing Customer Loyalty, seeing the increasingly rapid market competition. The price set by the GOOL Futsal Surabaya company is in accordance with what visitors get. Therefore, the company should maintain this position so that Customer Loyalty does not decrease. This study can also be used as a reference and collection for the library of the University of August 17, 1945 Surabaya, it is hoped that this study can increase the knowledge of the author of this study can be used as a consideration for the GOOL Futsal Surabaya Company.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty and GOOL Futsal Surabaya.

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di GOOL Futsal Surabaya”. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam dapat petunjuk ke jalan yang lurus, baik di dunia maupun di akhirat. Penyusunan skripsi bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis(S.AB) pada program Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan penyusunan Skripsi ini, penyusunan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian, penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik, Hidayah, Serta Inayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan keadaan Sehat.
2. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M. sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. Sebagai Dosen Pembimbing 2 Yang telah menuntun Penulis dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan sebagai Dosen Wali yang telah memberikan Restu untuk mengambil Mata Kuliah Skripsi di semester ini.
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. Selaku kepala Program

Studi S1 Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Bpk. Moch. Fatchul dan Ibu Siti Yumaaroh selaku ayahhanda dan ibunda tercinta yang telah memberikan dana sekaligus Doa untuk anak perempuan pertamanya.
6. Bpk. Adji dan Ibu Tasimah Selaku kakek dan nenek tersayang saya yang telah merawat saya hingga saya masuk di bangku perkuliahan, yang telah memberikan saya semangat yang tidak pernah padam, doa yang terus mengalir dan kasih sayang yang beliau berikan membuat saya bersemangat dalam mengerjakan skripsi.
7. Terima kasih untuk untuk seseorang yang belum bisa ku tuliskan dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata BJ Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”
8. Terima kasih juga untuk Imroatus Faradila Sholichah, diriku sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar kendali dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Sangat di sadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak yang diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Surabaya, 23 Juni 2024

Penulis

Imroatus Faradila Sholichah

Daftar Isi

1.	Cover	I
2.	Tanda Persetujuan Skripsi	II
3.	Tanda Pengesahan Skripsi	III
4.	Surat Pernyataan Keaslian	IV
5.	Persetujuan Publikasi.....	V
6.	MOTTO	VI
7.	Abstrak.....	VII
8.	Abstrac.....	VIII
9.	Kata Pengantar	VIII
10.	Daftar Isi	XII
11.	Daftar Gambar.....	XIII
12.	Daftar Tabel	XV
13.	Lampiran.....	XVII

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang.	1
1.2.	Perumusan Masalah	18
1.3.	Tujuan Penelitian	18
1.4.	Manfaat Penelitian.....	18
1.5.	Sistematika Penulisan	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Penelitian Terdahulu.	21
2.2.	Landasan Teori	30
2.2.1.	Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.2.	Harga.....	37
2.2.3.	Loyalitas Pelanggan.....	42
2.3.	Definisi Konsep.	44
2.4.	Definisi Operasional	45
2.4.1.	Variabel Independent	45
2.4.2.	Variabel Dependent	48
2.5.	Pola Hubungan Antar Variabel	48
2.6.	Kerangka Pemikiran	49
2.7.	Hipotesis.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	52
3.2. Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1. Populasi	53
3.2.2. Sampel	53
3.3. Skala pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	55
3.3.1 Skala Pengukuran.....	55
3.3.2. Instrumen Penelitian.....	56
3.4. Jenis Data Dan Sumber Data	58
3.4.1. Jenis Data.....	58
3.4.2. Sumber Data	58
3.5. Teknik Pengumpulan Data	59
3.6. Teknik Analisis Data.....	59

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA SERTA PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data	66
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian	66
4.1.2. Karakteristik Responden.....	70
4.1.3. Uji Instrumen	73
4.2. Tabulasi Data	75
4.3. Skala Pengukuran.....	86
4.4. Analisis Data.....	95
4.5. Pembahasan	109

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	114
5.2. Rekomendasi.....	114

Daftar Pustaka.	117
-----------------------------	------------

Lampiran.....	121
----------------------	------------

Daftar Gambar

BAB I PENDAHULUAN

Gambar 1.1.....	1
Gambar 1.2.....	4
Gambar 1.3.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Gambar 2.1.....	50
-----------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

-

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA SERTA PEMBAHASAN

Gambar 4.1.....	67
Gambar 4.2.....	68
Gambar 4.3.....	96
Gambar 4.4.....	97
Gambar 4.5.....	97
Gambar 4.6.....	98
Gambar 4.7.....	99
Gambar 4.8.....	100
Gambar 4.9.....	101
Gambar 4.10.....	103
Gambar 4.11.....	103
Gambar 4.12.....	105
Gambar 4.13.....	107
Gambar 4.14.....	108
Gambar 4.15.....	109

BAB V PENUTUP

-

Daftar Tabel

BAB I PENDAHULUAN

Tabel 1.1.....9

Tabel 1.2.....16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tabel 2.1.....21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Tabel 3.1.....56

Tabel 3.2.....63

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA SERTA PEMBAHASAN

Tabel 4.1.....69

Tabel 4.2.....70

Tabel 4.3.....71

Tabel 4.4.....71

Tabel 4.5.....72

Tabel 4.6.....72

Tabel 4.7.....72

Tabel 4.8.....73

Tabel 4.9.....74

Tabel 4.10.....75

Tabel 4.11.....78

Tabel 4.12.....83

Tabel 4.13.....86

Tabel 4.14.....87

Tabel 4.15.....90

Tabel 4.16. 93

BAB V PENUTUP

-

Daftar Lampiran

Lampiran 1.....	121
Lampiran 2.....	126
Lampiran 3.....	137
Lampiran 4.....	141
Lampiran 5.....	143
Lampiran 6.....	145
Lampiran 7.....	146
Lampiran 8.....	148

