

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *Members Game Center*
Skyland Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Ariadi Yudha Nugroho

NIM. 12010114120050

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ariadi Yudha Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120050
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan(Studi Pada Pelanggan *Members Game Center Skyland Kota Semarang*)**
Dosen Pembimbing : Rizal Hari Magnadi, SE, MM

Semarang, 15 Mei 2018

Dosen Pembimbing,



(Rizal Hari Magnadi, SE, MM)
NIP. 198404302009121006

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Ariadi Yudha Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120050
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. (SURVEI PADA PELANGGAN MEMBERS GAME CENTER SKYLAND KOTA SEMARANG)**


Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal Mei 2018

Tim Penguji

1. Rizal Hari Magnadi, SE, MM

(
.....)

2. Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M

(
.....)

3. Dra. Rini Nugraheni, M.M.

(
.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ariadi Yudha Nugroho, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan asli penulisnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 15 Mei 2018



Ariadi Yudha Nugroho
NIM : 12010114120050

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Don't Lose Before War, Sebab Ada Buy Back”

“Hidup Cuma Sekali, Gagal Coba Lagi, Jatuh Bangkit Lagi, Come Back Is Real”

“Yang habis pakai spell, hati-hati di curi Rubick”

“Persembahkan ini buat orang tua beserta teman-teman yang bertanya skripsinya kapan kelar? Ini udah kelar”

ABSTRACT

Game center is one of the business opportunities in the service sector with a growing potential market, so that business people take advantage of the opportunity to create a game center. This research was conducted to analyze the effect of Product Quality, Service Quality, and Price Perceptions on Customer Loyalty with a survey on Members Of Skyland Game Center.

Data collection technique conducted in this study is a questionnaire. The sample was chosen by non probability sampling technique. Respondents in this research are Members of Skyland game center with a total of 95 respondents with the criteria of at least 3 times using the service. The technique used to analyze the influence of independent variables and dependent variable of this research is linear regression analysis.

Result of research prove that hypothesis one Product Quality have positive effect to Customer Loyalty accepted. The second hypothesis of Service of Quality has a positive effect on Customer Loyalty accepted. The third hypothesis of price persepsion has a negative effect on Customer Loyalty was reject. Coefficient of determination test results stated that the three independent variables have an influence of 44.9% of Customer Loyalty. Skyland Game Center is expected to make the price more relevant and more affordable by knowing consumer preferences that can make consumer loyalty increase.

Keywords: Service, product quality, service quality, price perception, customer loyalty.

ABSTRAK

Game center merupakan salah satu peluang bisnis di sektor jasa dengan pasar potensial yang terus berkembang. sehingga para pelaku bisnis memanfaatkan peluang membuat *game center*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Terhadap Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan survei pada pelanggan *members game center* Skyland Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Sampel dipilih dengan teknik *non probability sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mempunyai *members* di *game center* Skyland dengan jumlah responden 95 orang dengan kriteria minimal 3 kali menggunakan jasa tersebut. Teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen dan variabel dependen penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan diterima. Hipotesis kedua Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan diterima. Hipotesis ketiga Persepsi Terhadap Harga tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan atau ditolak. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa tiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 44,9% terhadap Loyalitas Pelanggan. *Game Center* Skyland diharapkan untuk membuat harga yang lebih relevan dan lebih terjangkau dengan mengetahui preferensi konsumen yang dapat membuat loyalitas konsumen meningkat.

Kata kunci: Jasa, Kualitas Produk, kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga, loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, berkah dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis. Kepada-Nya penulis mengucapkan banyak bersyukur atas izin-Nya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang)**”. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan ini ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Rizal Hari Magnadi, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan ilmu yang telah dicurahkan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Drs. Budi Sudaryanto, M.T., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah menunjang perkuliahan.
6. Orang tua tercinta, Alm. Bapak Bambang Purwanto dan Ibu Farida Ariyani El Fitrotunisa, serta Alm. Mas Farid Purwanto, Mbak Ratna yang telah memberikan banyak doa dan dukungan kepada penulis.
7. Reponden yang terlibat didalam skripsi ini yang telah membantu untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 15 Mei 2018

Penulis,

Ariadi Yudha Nugroho

NIM : 12010114120050

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran Jasa | 9 |
| 2.1.3 Loyalitas Pelanggan | 10 |
| 2.1.4 Kualitas Produk (Jasa)..... | 10 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.6 Persepsi terhadap Harga | 13 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 22 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan | 22 |

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------|
| 2.3.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2.3.3 | Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan | 24 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 25 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 27 |
| 3.1 | Variabel Penelitian | 27 |
| 3.1.1 | Variabel dependen..... | 27 |
| 3.1.2 | Variabel Independen | 27 |
| 3.2 | Definisi Penelitian..... | 28 |
| 3.3 | Populasi, Sampel, Teknik Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 30 |
| 3.3.1 | Populasi | 30 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 30 |
| 3.3.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 31 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.5 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.6.1 | Kuesioner | 33 |
| 3.7 | Metode Analisis Data | 34 |
| 3.7.1 | Uji Alat Ukur..... | 34 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas..... | 35 |
| 3.7.3 | Uji Asumsi Klasik | 35 |
| 3.7.4 | Analisis Regresi Berganda | 37 |
| 3.7.5 | Pengujian Hipotesis (<i>Uji Goodnes of Fit</i>) | 38 |
| BAB IV HASIL DAN ANALISIS..... | | 41 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian | 41 |
| 4.1.1 | Persebaran Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| 4.1.2 | Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| 4.1.3 | Persebaran Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan Perbulan..... | 43 |
| 4.1.4 | Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2 Uji Instrumen Pengumpulan Data..... | 45 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 45 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| 4.3.1 Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 4.3.2 Uji Normalitas | 49 |
| 4.3.3 Uji Multikolinieritas | 50 |
| 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis | 53 |
| 4.5.1 Uji Parsial (Uji Statistik t)..... | 53 |
| 4.5.2 Uji Statistik f | 56 |
| 4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 57 |
| 4.6 Interpretasi Hasil..... | 58 |
| 4.6.1 Pengaruh variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan | 58 |
| 4.6.2 Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan | 59 |
| 4.6.3 Pengaruh variabel Persepsi Terhadap Harga terhadap Loyalitas Pelanggan | 61 |
| BAB V PENUTUP..... | 63 |
| 5.1 Simpulan..... | 63 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 64 |
| 5.3 Saran..... | 64 |
| 5.3.1 Implikasi Kebijakan | 64 |
| 5.3.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Game Center di Skyland Durian Semarang | 3 |
| Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Game Center | 5 |
| Tabel 2.1 Ringkasa Penelitian Terdahulu | 19 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 29 |
| Tabel 4.1 Persebaran Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| Tabel 4.2 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 4.3 Persebaran Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan per Bulan . | 43 |
| Tabel 4.4 Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas | 46 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas | 47 |
| Table 4.7 Hasil Uji Normalitas | 50 |
| Table 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas | 51 |
| Table 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 52 |
| Table 4.10 Hasil Uji Statistik t | 55 |
| Table 4.11 Hasil Uji Statistik F | 56 |
| Table 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan..... | 26 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Grafik Plot | 48 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas..... | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN A Panduan Wawancara Tahap Studi Pendahuluan | 69 |
| LAMPIRAN B Hasil Wawancara Studi Pendahuluan..... | 72 |
| LAMPIRAN C Kuisisioner | 77 |
| LAMPIRAN D Tabulasi Data Mentah Penelitian | 82 |
| LAMPIRAN E Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 87 |
| LAMPIRAN F Hasil Uji Asumsi Klasik | 94 |
| LAMPIRAN G Hasil Uji Analisis Regresi Berganda..... | 99 |
| LAMPIRAN H Hasil Uji Hipotesis..... | 101 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Game center adalah bisnis yang menyewakan komputer beserta sambungan *internet* dan *LAN* yang khusus digunakan untuk permainan dalam jaringan. *Game Center* adalah pengembangan dari warnet (warung internet), karena selain menyediakan koneksi internet, juga menyediakan berbagai game online dan offline. *Game center* merupakan salah satu peluang bisnis di sektor jasa dengan pasar potensial yang terus berkembang. Pasar *game* di Asia terus mengalami pertumbuhan. Laporan terbaru dari perusahaan *Niko Partners* menunjukkan jumlah Pelanggan *game mobile* di Asia Tenggara sekitar 119 juta dan 97 juta untuk Pelanggan *game* di PC dan lagi Riset *Niko*, pasar *game online* di Asia Tenggara secara keseluruhan mencapai US\$784,4 juta pada tahun 2015. Angka itu menunjukkan pertumbuhan yang cukup besar game online yang menjadikan berkembangnya *game center* juga, terutama di negara-negara seperti Indonesia, Thailand dan Vietnam (Alia, 2015). Data tersebut menunjukkan bahwa bisnis *game* menjadi bisnis yang berpotensi para untuk pelaku bisnis.

Game center memiliki fasilitas, dari mulai internet yang cepat hingga persediaan dan alat *game* yang lengkap menjadikan *game center* sendiri sangat digemari para penikmat *game*. Dilansir dari data survey yang dilakukan bahwa jumlah pemain *game online* di Indonesia meningkat antara 5%-10% setiap tahunnya, terutama karena semakin pesatnya infrastruktur internet (Anjungroso,

2015). Hal ini membuat para peminat usaha *game center* ini sangat banyak di setiap daerah dan berlomba-lomba untuk membuat *game center* tersebut ramai oleh pelanggan yang datang.

Lebih dari 19 *game center* yang ada di Semarang dan salah satunya adalah *game center* Skyland yang terletak di Jl. Durian Raya No.10, Pedalangan, Banyumanik, Kota Semarang. *Game center* Skyland berdiri pada tahun 2012 yang sudah mempunyai 5 cabang di berbagai kota dengan salah satunya *game center* di Jl. Durian Raya No.10 ini mempunyai fasilitas yang sangat mumpuni. Fasilitas yang tersedia adalah *game center* Skyland buka 24 jam *non stop* dengan mempunyai 6 pegawai yang bertugas bergantian untuk pagi, sore, dan malam. Skyland Durian sendiri memiliki 50-unit *PC* yang di gunakan sebagai sarana untuk bermain para pelanggan di dalam *game center* tersebut.

Skyland Durian pun memiliki berbagai fasilitas tambahan untuk menunjang pelanggan dengan adanya ruangan ber *AC* atau *non-AC* yang disediakan untuk perokok. Adapun tambahan-tambahan lainnya yang bisa di dapatkan adalah kamar mandi, *mini kafe*, serta mempunyai keamanan dengan penjagaan 24 jam beserta *CCTV*. Bahkan Skyland sendiri juga telah bekerja sama untuk masalah peralatan komputer dengan Nvidia yang merupakan sebuah perusahaan tekemuka yang bergerak dibidang komputer. Dengan fasilitas yang ada, Skyland berusaha untuk menunjang kualitasnya sehingga menjadikan konsumen menjadi loyal untuk datang ke tempat. Faktor lain yang tidak kalah penting dalam datangnya pelanggan adalah harga. Dari sudut pandang konsumen, harga yang ditawarkan *game center* Skyland memiliki harga yang bermacam-

macam dengan adanya sebuah metode billing yang memudahkan pembeli untuk memilih berapa lama mereka akan bermain dengan paket-paket yang sudah di sediakan menjadikan Skyland tidak kalah dengan *game center* lain dalam segi penentuan harga.

Data jumlah kunjungan Pelanggan *game center* di Skyland Durian Semarang pada tahun 2015,2016,2017 yang dihitung per 6 bulan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Jumlah Pelanggan *Game Center* di Skyland Durian Semarang

| Per 6 Bulan (2017) | Jumlah Pelanggan | Pelanggan Tetap |
|-------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Januari – Juni | 12271 | 9421 |
| Juli-Desember | 12215 | 9392 |
| Per 6 Bulan (2016) | Jumlah Pelanggan | Pelanggan Tetap |
| Januari – Juni | 12269 | 9501 |
| Juli-Desember | 12454 | 9794 |
| Per 6 Bulan (2015) | Jumlah Pelanggan | Pelanggan Tetap |
| Januari - Juni | 11758 | 9289 |
| Juli-Desember | 11909 | 9435 |

Sumber : Skyland Durian Semarang tahun 2015,2016,2017.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa pelanggan *game center* Skyland pada tahun 2015 sampai 2016 pelanggan Skyland mengalami peningkatan yang sangat besar. Namun tahun 2017 Skyland mengalami penurunan pelanggan yang cukup besar.

Pengembangan bisnis sebisa mungkin diimbangi dengan pembentukan kualitas produk dan pelayanan yang bagus di mata konsumen. Kualitas produk dan pelayanan ini nantinya dapat mendorong loyalitas konsumen terlepas dari harga yang dibayarkan lebih mahal atau mungkin kurang memenuhi keinginan konsumen. *Game Center Skyland* sendiri harus berupaya untuk memenuhi atau meningkatkan target konsumen yang ditentukan dan juga harus memperhatikan segala aspek karena pesaing dari pasar yang sama akan menjadikan suatu ancaman dari mengejar target konsumen. Persaingan yang cukup ketat akan menjadikan sebuah kendala untuk menjadikan tercapainya target dari suatu usaha itu.

Hasil dari temuan awal wawancara studi pendahuluan yang dilakukan kepada 5 pelanggan *game center* Skyland yang telah berlangganan di *game center* Skyland yang lebih dari 1 tahun dan jumlah datang ke Skyland tiap minggunya bisa satu kali bahkan lebih dari itu. Berikut adalah hasil temuan awal studi pendahuluan yaitu tabel keluhan pelanggan yang sudah di wawancarai pada awal wawancara studi pendahuluan , pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Keluhan Pelanggan Game Center

| Keluhan Kualitas Produk (Jasa) | Keluhan Kualitas Pelayanan |
|---------------------------------------|---|
| Bau di dalam kamar mandi. | Pegawai bermain sendiri dan tidak sigapnya pegawai. |
| Kurangnya pencahayaan. | Lambat membersihkan makanan sisa di peralatan. |
| Tempat duduk yang sudah mulai rusak. | Pegawai Kurang ramah. |
| Komputer yang kendor kabelnya. | Terkadang tidak mempunyai uang kembalian. |

Sumber: Hasil wawancara studi pendahuluan, 2018

Berdasarkan studi pendahuluan awal yang telah dilaksanakan, maka telah disimpulkan bahwa ada tiga faktor penentu terjadinya loyalitas pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan Persepsi Harga. Dari latar belakang dan masalah yang ada diatas, penelitian ini akan menggunakan elemen kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Oleh sebab itu penelitian ini diberi judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas menjelaskan Game center Skyland pada tahun 2015 sampai 2016 pelanggan Skyland mengalami peningkatan yang sangat besar. Namun tahun 2017 Skyland mengalami penurunan pelanggan yang cukup besar. Sehingga masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah terdapat penurunan jumlah pelanggan Skyland pada tahun 2017 yang artinya berkurangnya loyalitas konsumen terhadap Skyland, sedangkan Skyland sendiri memiliki pesaing yang bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari rumusan masalah diatas akan menimbulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh faktor kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di *Game Center Skyland* Durian Semarang?
- (2) Bagaimana pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *Game Center Skyland* Durian Semarang?
- (3) Bagaimana pengaruh faktor harga terhadap loyalitas pelanggan di *Game Center Skyland* Durian Semarang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang di paparkan, yaitu:

- (1) Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan *game center* Skyland.
- (2) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *game center* Skyland.

- (3) Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan *game center* Skyland.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua aspek, yaitu aspek teori dan aspek praktis. Kedua aspek tersebut yaitu:

(1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan melihat faktor-faktor apa saja yang dapat menjadikan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga merupakan penjabaran materi perkuliahan yang diterapkan dalam dunia pemasaran. Serta, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan pembuatan penelitian sejenis.

(2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi *game center* Skyland apa saja faktor yang menjadi pertimbangan loyalitas pelanggan baik dalam kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan *game center* Skyland.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini di susun dalam lima bab dengan rincian:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah dalam *game center* Skyland, rumusan masalah yang berisi

pertanyaan yang bersumber dari hipotesis, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Telaah pustaka dalam bab ini menjelaskan mengenai definisi dan teori kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga, dan loyalitas pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam metode ini penelitian akan dibahas variabel penelitian, sampel yang diambil, jenis dan sumber data yang digunakan, pengumpulan data serta model analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Hasil dan analisis penelitian dalam bab ini meliputi deskripsi objek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga terhadap loyalitas pelanggan di *game center* Skyland Durian Kota Semarang.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian penutup akan diberikan simpulan dan saran yang membangun agar di masa depan *game center* Skyland dapat terus berinovasi dan memperbaiki kualitasnya.