

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
ALFAMART DI WIROSARI GROBOGAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

IMELIA APRIANI PUTRI

Npm 201003632110353

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS UNTAG 1945
SEMARANG**

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Social dan Politik Universitas Agustus 1945 Semarang bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ALFAMART DI WIROSARI GROBOGAN”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan meyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.



Semarang, September 2024

Dekan,

Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Social dan Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang,
Dosen Pembimbing



Dra. Wahyu Wirasati, MA
NIDN. 0616056001




BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 September 2024

Waktu : 09.00 WIB

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Drs. Slamet Riyono, MM	
2.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	
3.	Hermawan B. SSos, MSi	

ABSTRAK

Alfamart, bisnis ritel modern, menjual produk kebutuhan sehari-hari dan rumah tangga. Mereka terus meningkatkan loyalitas konsumen dengan strategi seperti penempatan produk sesuai target market. Sebagai contoh, coklat dan permen diletakkan di dekat kasir untuk menarik perhatian anak-anak yang kemudian membuat ibu mereka membeli. Ini adalah salah satu cara Alfamart memanfaatkan peluang saat konsumen menunggu antrian. Industry ritel terus berupaya meningkatkan kualitas perusahaan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif yang bersifat Asosiatif dengan jumlah sampel 40 responden. Dan menggunakan sampel Teknik **Non-random** sampling dengan **Accidental Sampling**, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu pelanggan yang datang ke Alfamart Wirosari dan sudah melakukan transaksi 2 kali dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan kuisioner (angket) dan observasi. Menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk pengolahan data meliputi Langkah editing, coding, tabulating. Dengan Analisa kuantitatif dengan konsep eksplanatori menggunakan uji statistic (Koefisien Product Moment) dengan hasil kualitas pelayanan diperoleh hasil persentase sebesar 0,74125% atau 74,125% pada kategori tinggi, variabel kualitas tingkat harga diperoleh persentase sebesar 0,725% atau 72,5% pada kategori tinggi. Dan tingkat loyalitas pelanggan diperoleh persentase sebesar 0,6766% atau 67,66% tinggi. Teknik analisis data menggunakan table silang dan uji statistic analisis regresi linier sederhana. Keseluruhan kualitas pelayanan dan kualitas tingkat harga mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 0,364, agar bisa menjelaskan pengaruh yang ada maka dilakukan uji statistic dengan menggunakan koefisien destriminasi (KD) dengan rumus $= r^2 \times 100\%$ diperoleh persentase 13,2%

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Tingkat Harga Dan Loyalitas Pelanggan.