

ABSTRAK

AFNA DEA MAULITA, NPM: 15510062, Pengaruh Pemberian Potongan Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan), Skripsi, 2019.

Setiap perusahaan besar maupun usaha kecil menengah mempunyai tujuan yang sama yakni tetap bertahan dan meraih keuntungan yang sebesar-besarnya. Salon Romeo *Barbershop* memiliki fokus dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang dimulai melalui pemberian potongan harga yang sesuai dengan kualitas jasa dan kualitas pelayanan yang diterima oleh para konsumen sehingga memberikan dampak yang cukup besar dalam meningkatkan loyalitas dalam diri konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih, dan dibantu dengan menggunakan program aplikasi *software SPSS 24 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji t (parsial) Potongan Harga (X1) sebesar $4,136 > t\text{-tabel} = 2,010$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti potongan harga (X1) berdasarkan analisis dengan uji-t secara parsial memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Salon Romeo *Barbershop*. berdasarkan hasil penelitian dengan uji t (parsial), kualitas pelayanan (X2) sebesar $17,907 > t\text{-tabel} = 2,010$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X2) berdasarkan analisis dengan uji-t secara parsial memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Salon Romeo *Barbershop*. berdasarkan hasil penelitian dengan F-hitung, variabel potongan harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebesar $458,568 > F\text{-tabel} = 3,20$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu potongan harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl.Kayu Putih, Medan).

Kata Kunci : Potongan Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Afna Dea Maulita

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Mabar, 30 Juli 1997

Alamat : Jl. Mangan III, Ling XII Mabar, Lr. Sukardi

Kebangsaan : Indonesia

Agama : Islam

Pendidikan : 1. Tahun 2009 Lulus SD Handayani Medan
2. Tahun 2012 Lulus SMP Negeri 42 Medan
3. Tahun 2015 Lulus SMA Laksamana Martadinata
Medan
4. Tahun 2019 Lulus Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Jurusan Manajemen Universitas Dharmawangsa
Medan

Medan, 18 Oktober 2019

Afna Dea Maulita
NPM : 15510062

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afna Dea Maulita

NPM : 15510062

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh Pemberian Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah usulan penelitian skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Medan, 18 Oktober 2019

Penulis

Afna Dea Maulita
NPM : 15510062