

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA KASHIBU *FRIED CHICKEN* BEKASI TIMUR REGENSI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Qoriatun Apriani
NPM: 41183402180156



Strata 1
Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KASHIBU *FRIED CHICKEN* BEKASI TIMUR REGENSI

Tanggal : 9 November 2022

oleh

Qoriatun Apriani
NPM: 41183402180156

Disetujui,
Pembimbing



Rusham, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KASHIBU *FRIED CHICKEN* BEKASI TIMUR REGENSI

Tanggal : 16 November 2022

oleh

Qoriatun Apriani
NPM: 41183402180156

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II

Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,
Pembimbing

Rusham, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qoriatun Apriani

NPM : 41183402180156

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 10 November 2022

Yang menyatakan,



Qoriatun Apriani

ABSTRAK

Qoriatun Apriani (41183402180156)

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi.

xiv + 134 halaman + 25 tabel + 3 gambar + 20 lampiran

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data yang digunakan yaitu data primer atau data yang diperoleh secara langsung dari jawaban para responden melalui kuesioner dengan format *Google form* yang disebarluaskan kepada para konsumen Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Data analisis menggunakan analisis regresi linear berganda dan diolah menggunakan perangkat lunak *Statistic Product and Service Solution 22.0* (SPSS 22.0).

Dalam penelitian ini menunjukkan koefisien regresi (β_1) variabel kualitas produk sebesar 0,158 dan (β_2) variabel harga sebesar 0,420. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi. Hal ini dibuktikan dengan hasil t hitung sebesar 3,763 lebih besar dari t tabel 1,660 dengan angka signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi. Hal ini dibuktikan dengan hasil t hitung sebesar 4,912 lebih besar dari t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas yaitu kualitas produk dan harga terhadap variabel terikat yaitu loyalitas konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi dengan nilai f hitung 33,923 lebih besar dari f tabel 3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan interpretasi koefisiennya adalah 0,881 dan nilai R Square sebesar 0,775.

Daftar Pustaka: 29 (2011-2021).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan ini mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rusham, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta masukan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E.,M.E. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing dan memberikan ilmunya selama perkuliahan.
5. Bapak Hardin selaku pemilik gerai Kashibu *Fried Chicken* Bekasi Timur Regensi yang telah memberikan izin untuk melakukan observasi dan memberikan data penjualan sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada orang tua tercinta serta kakak yang memberikan doa, semangat, motivasi, dukungan baik moral dan material sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga penulis dapat membahagiakan kalian.

7. Para sahabat yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya Jeni Melinda, Safira Salsabilla, Adinda, Azizah, Rizka Nurhanifa, Lidya Fadia, Rayyi Puspa, Sri Mulyati, Dinda Novita, Vira Tania serta teman-teman Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Kepada semua pihak yang telah memberikan doa, semangat dan membantu penulis serta memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang optimal.

Akhir kata penulis mengharapkan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Bekasi, 10 November 2022

Penulis

Qoriatun Apriani

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	10
1.5 Sistematika Pelaporan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Loyalitas Konsumen.....	12
2.1.1 Definisi Loyalitas Konsumen.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen.....	13
2.1.3 Jenis-jenis loyalitas konsumen.....	14
2.1.4 Indikator loyalitas konsumen	15
2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	15
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	17
2.3 Harga	18
2.3.1 Definisi Harga	18
2.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi harga.....	20
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga	21
2.3.4 Indikator Harga	22

2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	28
2.6 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
3.6.1 Variabel Kualitas Produk (X_1).....	38
3.6.2 Variabel Harga (X_2)	39
3.6.3 Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	40
3.7 Metode Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	41
3.7.1.1 Uji Validitas Data	41
3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data	41
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.2.1 Uji Normalitas	42
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.....	43
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.7.3 Uji Analisis Regresi Berganda.....	44
3.7.4 Uji Hipotesis	45
3.7.4.1 Uji T	45
3.7.4.2 Uji F	45
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.2 Visi dan Misi Kashibu <i>Fried Chicken</i>	48

4.2	Profil Responden.....	48
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	50
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Pembelian..	51
4.3	Deskripsi Analisis Data.....	52
4.3.1	Deskripsi Skor Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Produk (X_1)	52
4.3.2	Deskripsi Skor Jawaban Responden atas Variabel Harga (X_2).....	55
4.3.3	Deskripsi Skor Jawaban Responden atas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	57
4.4	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.4.1	Hasil Uji Validitas	60
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	63
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.5.1	Uji Normalitas	64
4.5.2	Uji Multikolinearitas	65
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.7	Hasil Uji Hipotesis	69
4.7.1	Uji T	69
4.7.2	Uji F	70
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.9	Pembahasan.....	74
4.9.1	Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	74
4.9.2	Pengaruh Harga (X_2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	75
4.10	Kelemahan Penelitian.....	77

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 78

5.1 Simpulan 78

5.2 Saran..... 79

DAFTAR PUSTAKA 83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Ayam/potong Kashibu <i>Fried Chicken</i>	3
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Kashibu <i>Fried Chicken</i> Bekasi Timur Regensi	6
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Kashibu <i>Fried Chicken</i> dengan pesaing.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (<i>State of the art</i>).....	23
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi (<i>r</i>)	46
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Data Rentang Usia Responden	49
Tabel 4.3 Data Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4 Data Penghasilan Per bulan	51
Tabel 4.5 Data Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.6 Skor Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 4.7 Skor Hasil Jawaban Responden Variabel Harga	55
Tabel 4.8 Skor Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X1).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X2).....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen (Y)	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji T	69
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen..... 30

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas 64

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot..... 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Hasil wawancara bersama pemilik Kashibu <i>Fried Chicken</i>	93
Lampiran 3 Daftar pertanyaan wawancara pada pra penelitian:.....	94
Lampiran 4 Hasil wawancara pra penelitian dengan 15 Responden Kashibu <i>Fried Chicken</i> Bekasi Timur Regensi.....	96
Lampiran 5 Hasil uji validitas.....	99
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 7 Data Hasil Penelitian	105
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	119
Lampiran 10 Tabel Nilai untuk Distribusi F.....	121
Lampiran 11 Tabel Nilai untuk Distribusi T.....	124
Lampiran 12 Dokumentasi Pengambilan Sampel Penelitian.....	125
Lampiran 13 Foto Toko Kashibu <i>Fried Chicken</i> Bekasi Timur Regensi	126
Lampiran 14 Surat ACC Judul Skripsi	127
Lampiran 15 Surat Balasan Penelitian Kashibu <i>Fried Chicken</i>	128
Lampiran 16 Surat Pernyataan Selesai Penelitian	129
Lampiran 17 Surat Keputusan Pembimbing.....	130
Lampiran 18 Kartu Seminar Proposal.....	131
Lampiran 19 Kartu Bimbingan Skripsi.....	133
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup	134

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

3%

2

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

2%

3

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

1%

5

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

1%

6

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1%

7

www.scribd.com

Internet Source

1%

8

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

1%

9

eprints.unsri.ac.id

Internet Source

1%