

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA CV ANDHIKA JAYA SAINT**

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Dwi Novi Prayogi
NPM : 41183402180048



Program Studi S-1
Jurusan Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN pada CV. ANDHIKA JAYA SAINT

Tanggal : 18 Januari 2023

Oleh

Dwi Novi Prayogi
NPM : 41183402180048

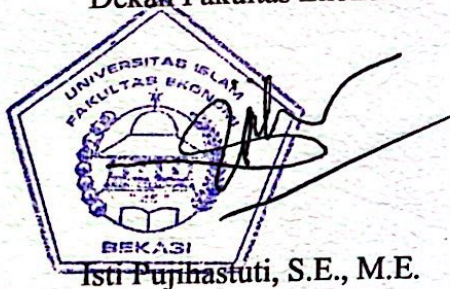
Disetujui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., Msi

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 HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN pada CV. ANDHIKA JAYA SAINT

Tanggal: 25 Januari 2023

Oleh
Dwi Novi Prayogi
41183402180048

Diuji Oleh,

Penguji 1



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M

Penguji II



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

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., Msi

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: : Dwi Novi Prayogi

NPM: : 41183402180048

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

E-mail : dwinoviprayogi1998@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian ini saya yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen pada CV Andhika Jaya Siant” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 19 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



(Dwi Novi Prayogi)

ABSTRAK

Dwi Novi Prayogi

Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen pada CV
Andhika Jaya Siant

Xii + 108 halaman + 22 tabel + 1 gambar + 18 lampiran

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dari observasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampel purposive sampling berjumlah 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan analisis regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan program Statistic Product and Service Solution 26 (SPSS 26).

Berdasarkan hasil uji F (Anova) diperoleh F hitung 5.956 dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya variabel harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada CV Andhika Jaya Saint. Hasil uji t menunjukkan variabel harga adalah -3,448 dan nilai t_{tabel} 1,660 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-3,448 > 1,660$) dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang berarti bahwa Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dan Nilai thitung variabel Kualitas produk adalah -0,476 dan nilai t_{tabel} 1,660 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-0,476 < 1,660$) dengan nilai signifikansi ($0,635 > 0,05$) maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak yang berarti bahwa Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Daftar pustaka : 17 (2010-2022)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmaanir rohim.

Assalamualaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayah, serta inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen pada CV Andhika Jaya Siant”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi mencapai gelas Sarjanah Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari bahwa dalam kegiatan penelitian ini, penulis mendapatkan dukungan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa trimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku ketua Progran 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. Bapak H, Norman selaku pemilik CV. Andhika Jaya Saint, tanpa mengurangi rasa hormat penulis ucapkan trimakasih telah memberikan data yang diperlukan, dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu proses penelitian ini.
5. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Sahabat tercinta Ezra, Agung, Jory, yang selalu ada dan siap memberikan bantuan dan masukan serta teman-teman Manajemen angkatan 2018 seperjuangan.

7. Terimakasih kepada Annisa Dwi.R.A. yang telah menemani dan membantu saya untuk melewati masa-masa sulit dalam menyelesaikan skripsi, semoga Allah selalu memberikan kesehatan untuk kita semua.
8. Terimakasih seluruh responden yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan.
9. Untuk diri sendiri, terimakasih karena sudah mampu berjuang dan bertahan sampai sejauh ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum warahmatulahi wabarakaatuh.

Bekasi, 19 Agustus 2022

Penulis,

Dwi Novi Prayogi

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah	7
1.5 Sistematika Pelaporan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Loyalitas Konsumen	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	9
2.1.2 Manfaat Loyalitas Konsumen	10
2.1.3 Indikator Loyalitas Konsumen	11
2.2 Harga	11
2.2.1 Definisi Harga	11
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	12
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	13
2.2.4 Indikator Harga	14

2.3	Kualitas Produk.....	15
2.3.1	Pengertian Kualitas Produk	15
2.3.2	Tingkat Produk	16
2.3.3	Indikator Kualitas Produk.....	16
2.4	Penelitian Terdahulu	18
2.5	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian.....	28
3.1.1	Metode penelitian yang digunakan	28
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.1.3	Populasi dan Sampel	29
3.1.4	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2	Instrumen Penelitian.....	32
3.2.1	Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	32
3.2.2	Variabel Harga (X1)	32
3.2.3	Variabel Kualitas Produk (X2)	33
3.3	Metode Analisis Data.....	34
3.3.1	Uji Kualitas Data	34
3.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.3.3	Uji Hipotesis	37
3.3.4	Analisis Regresi Berganda.....	38
3.3.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV		39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Sejarah CV Andhika Jaya Sains	39
4.1.2	Visi dan Misi CV Andhika Jaya Saint	39
4.1.3	Makna Logo CV Andhika Jaya Saint	39

4.2	Deskripsi Subjek Penelitian	40
4.2.1	Profil Responden.....	40
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.3.1	Deskripsi Hasil Uji Validitas	42
4.4	Deskripsi Analisis Data.....	45
4.4.1	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	45
4.4.2	Deskripsi Variabel Harga (X1)	47
4.4.3	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	49
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4.5.3	Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.6	Hasil Uji Hipotesis	55
4.6.1	Hasil uji signifikan secara parsial (uji t)	55
4.6.2	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.6.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	57
4.6.4	Rekapitulasi Statistik Variabel Harga dan Kualitas terhadap Loyalitas Konsumen pada CV Andhika Jaya Saint.....	58
4.7	Pembahasan.....	59
4.7.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	59
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	60
BAB V.....		61
SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Reseller 2022	2
Tabel 1.2 Loyalitas Konsumen CV Andhika Jaya Saint.....	3
Tabel 1.3 Perbandingan Harga.....	4
Tabel 1.4 Keluhan Konsumen mengenai Kualitas Produk	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden Penelitian	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harga.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	44
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	45
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Harga (X1).....	47
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X2).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	55
Tabel 4.13 Variables Entred/Removed	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Stiker Motor Terhadap Loyalitas Konsumen pada CV Andhika Jaya Saint	25
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	81
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	88
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	93
Lampiran 8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	93
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	94
Lampiran 10 Tabel Nilai r.....	96
Lampiran 11 Tabel Nilai Untuk Distribusi Uji t (Signifikansi)	99
Lampiran 12 Surat Keterangan Penelitian dari CV Andhika Jaya Saint	100
Lampiran 13 Surat Keputusan Pembimbing	101
Lampiran 14 Surat Seminar Proposal	103
Lampiran 15 Kartu Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	105
Lampiran 17 Turnitin	106
Lampiran 18 Wawancara	107

Lampiran 17 Turnitin

Dwi Novi Prayogi_41183402180048_Skripsi 2022

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unismabekasi.ac.id

Internet Source

2%

2

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

1%

3

repository.unhas.ac.id

Internet Source

1%

4

repositori.umsu.ac.id

Internet Source

<1%

5

jurnal.dharmawangsa.ac.id

Internet Source

<1%

6

hendrobudiyono.blogspot.com

Internet Source

<1%

7

jamane.marospub.com

Internet Source

<1%

8

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

<1%

9

repository.unwim.ac.id

Internet Source

<1%