

**PENGARUH MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
PT JAYA TIMUR**

SKRIPSI



Oleh

Santo

180910157

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
PT JAYA TIMUR**

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh

Santo

180910157

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Santo
NPM : 180910157
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT JAYA TIMUR

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 2 Agustus 2022



Santo
180910157

**PENGARUH MEREK, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
PT JAYA TIMUR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

Oleh

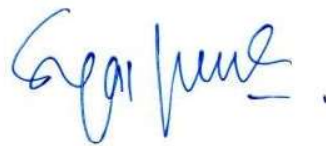
Santo

180910157

Telah di setujui dan ditanda tangani oleh pembimbing pada tanggal.

Seperti tertera dibawah ini.

Batam 2 Agustus 2022



Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Dalam dunia industri persaingan antara perusahaan sangat ketat maka perusahaan harus mampu menjaga loyalitas pelanggannya agar pelanggan tersebut tidak pindah ke kompetitor lainnya yang akan mengakibatkan penurunannya penghasilan perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah merek, harga dan kualitas produk berpengaruh pada loyalitas pelanggan PT Jaya Timur. Jumlah responden pada penelitian ini ada sebanyak 147 pelanggan yang diambil sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner kemudian data yang diambil di analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan adanya pengaruh merek terhadap loyalitas pelanggan PT Jaya Timur secara positif atau signifikan dengan nilai t hitung $-4,066 > t$ tabel $-1,97646$ dan nilai signifikansi variabel merek tersebut adalah $0,000 < 0,05$, adanya pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan PT Jaya Timur secara positif atau signifikan dengan nilai t hitung $3,101 > t$ tabel $1,97646$ dan nilai signifikansi variabel harga tersebut adalah $0,002 < 0,05$, adanya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT Jaya Timur secara positif atau signifikan dengan nilai t hitung $22,911 > t$ tabel $1,97646$ dan nilai signifikansi variabel kualitas produk tersebut adalah $0,000 < 0,05$, dan terakhir adanya pengaruh secara simultan antara merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT Jaya Timur secara positif atau signifikan dengan nilai f hitung sebesar $230,233 > f$ tabel $3,06$.

Kata Kunci: Merek ; Harga ; Kualitas Produk ; Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

In the industrial world, competition between companies is very tight, so companies must be able to maintain customer loyalty so that these customers do not move to other competitors which will result in a decrease in the company's income. This study aims to determine whether the brand, price and product quality affect customer loyalty PT Jaya Timur. The number of respondents in this study were 147 customers who were taken as research samples. The data collection technique used is a questionnaire then the data taken is analyzed using the SPSS version 25 application. Based on the results of the analysis, it can be concluded that there is a brand influence on customer loyalty at PT Jaya Timur positively or significantly with a t value of $-4.066 > t \text{ table } -1.97646$ and the significance value of the brand variable is $0.000 < 0.05$, the effect of price on customer loyalty PT Jaya Timur positively or significantly with a t-count value of $3.101 > t\text{-table } 1.97646$ and the significance value of the price variable is $0.002 < 0.05$, the influence of product quality on customer loyalty PT Jaya Timur positively or significantly with a t-count value of $22.911 > t\text{-table } 1.97646$ and the significance value of the product quality variable is $0.000 < 0.05$, and finally there is a simultaneous influence between brand, price and product quality on customer loyalty PT Jaya Timur positively or significantly with a calculated f value of $230.233 > f \text{ table } 3.06$.

Keywords: Brand ; Price ; Product quality ; Customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Merek, Harga dan Kualitas produk terhadap Loyalitas pelanggan di PT Jaya Timur” dimana proposal ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa proposal penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam
6. Seluruh konsumen PT Jaya Timur yang telah sangat banyak membantu dalam pengisian kuesioner.
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi
8. Semua sahabatku dan teman-teman seperjuangan Manajemen. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam 2 Agustus 2022



Santo

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Secara Teoritis	7
1.6.2 Secara Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Merek	9
2.1.2 Harga	13
2.1.3 Kualitas Produk	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Sifat Penelitian.....	33
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	33
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Operasional Variabel.....	36
3.7.1. Variabel Independen	36
3.7.2. Variabel Dependen.....	37
3.8 Metode Analisis Data	38
3.8.1 Analisis Deskriptif	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.4 Uji Pengaruh.....	42
3.9 Uji Hipotesis.....	43
3.9.1 Uji t (Uji Parsial).....	43
3.9.2 Uji F (Uji Simultan)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Analisis Karakteristik Responden	46
4.1.1. Statistik Deskriptif	46
4.1.2. Profil Responden.....	46
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.2.1. Analisis Deskriptif	55
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	63
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74

4.2.4.	Uji Pengaruh Hipotesis	79
4.3.	Pembahasan	85
4.3.1.	Hasil Uji Hipotesis (Ha1) Terhadap Variabel Merek	85
4.3.2.	Hasil Uji Hipotesis (Ha2) Terhadap Variabel Harga	85
4.3.3.	Hasil Uji Hipotesis (Ha3) Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	86
4.3.4.	Hasil Uji Hipotesis (Ha4) Variabel Merek, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1.	Kesimpulan.....	88
5.2.	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN DAN HASIL ANALISIS		
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Pie Chart jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2 Pie Chart Umur.....	49
Gambar 4.3 Pie Chart Umur.....	51
Gambar 4.4 Pie Chart Pendapatan.....	52
Gambar 4.5 Pie Chart Pekerjaan.....	54
Gambar 4.6 Uji Normalitas Kurva Histogram.....	75
Gambar 4.7 Uji Normalitas Grafik P-Plot Loyalitas Pelanggan	76
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2020	2
Tabel 1.2 Data Kerusakan Produk Tahun 2020.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Tabel Kriteria analisis deskriptif	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jenis Kelamin.	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan.	52
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Merek (X1).....	55
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga (X2).....	57
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X3)	59
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Merek (X1)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	69
Tabel 4.14 Case Processing Summary Variabel Merek (X1).....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas Variabel Merek (X1)	71
Tabel 4.16 <i>Case Processing Summary</i> Variabel Harga (X2).....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga (X2)	72
Tabel 4.18 Case Processing Summary Variabel Kualitas Produk (X3).....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	73
Tabel 4.20 Case Processing Summary Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	74

Tabel 4.22 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S)	77
Tabel 4.23 Uji Multikolonlinearitas	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	35
Rumus 3.2 Rentang Skala	38
Rumus 3.3 Validitas	40
Rumus 3.4 Reabilitas.....	41
Rumus 3.5 Uji Regresi Linear Berganda	43