

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA OLI PELUMAS
PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT LARAS ERA
PERDANA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Aulia Desnawati
140910257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA OLI PELUMAS
PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT LARAS ERA
PERDANA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Aulia Desnawati
140910257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Aulia Desnawati
NPM/NIP : 140910257
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ **Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas dan Harga Oli Pelumas Pertamina Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada PT Laras Era Perdana Di Kota Batam

Adalah hasil karya 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, 08 Februari 2018

Materai 6000

Aulia Desnawati
140910257

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA OLI PELUMAS
PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT LARAS ERA
PERDANA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Aulia Desnawati
140910257**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 08 Februari 2018

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan, dan sebagainya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas. Penelitian ini dilakukan pada PT Laras Era Perdana di Kota Batam. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 109 orang yang diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *path analysis* atau metode analisis jalur dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22 untuk membuktikan hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Harga secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kualitas berpengaruh terhadap loyalitas secara tidak langsung dipengaruhi oleh kepuasan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Harga berpengaruh terhadap loyalitas secara parsial berpengaruh tidak signifikan.

Kata kunci: Kualitas, Harga, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Companies are required to offer quality products and have more value, so it looks different from competitors' products. Quality is determined by a set of uses and functions, including durability, independence of other products or other components, exclusivity, convenience, outward appearance (color, shape, packaging, etc.). This study aims to determine the effect of quality and price on satisfaction and loyalty. This research was conducted at PT Laras Era Perdana in Batam City. The sample in this study amounted to 109 people taken using non probability sampling technique with purposive sampling method. This study uses path analysis method or path analysis method with the help of SPSS version 22 application to prove the relationship between research variables. The results showed that the quality of the partial has no significant effect on satisfaction. Price partially has a significant influence on satisfaction. Satisfaction affects loyalty partially has a significant influence on loyalty. Quality affects the loyalty is indirectly influenced by satisfaction partially have a significant influence on loyalty. Price affects the loyalty in partial effect is not significant.

Keyword: Quality, Price, Satisfaction, Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir. Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam. Judul dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada PT Larasa Era Perdana Di Kota Batam”.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Drs. Suhardianto, S. Hum., M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S, Sos., M.M selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Nuzul Ikhwal, S.E., M.M selaku dosen pembimbing akademik tahun 2014-2018.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.

7. Alm. Mama Sugiarti dan Bapak Surdi selaku orang tua kandung penulis yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun spiritual yang tulus.
8. Keluarga penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
9. Direktur dan atasan kerja di PT Laras Era Perdana yang telah memberikan penulis untuk kemudahan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Ricky Saputra selaku Chief Finance beserta Staff PT Laras Era Perdana dan Customer PT Laras Era Perdana
11. Bapak Juliadi selaku Ka.Bu SPBU dan Team SPBU yang selalu mensupport penulis agar tetap terus menjadi pribadi yang lebih baik dan tidak berputus asa meraih cita-cita
12. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Allah SWT.melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua dan penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 08 Februari 2018

Aulia Desnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar	9
2.1.1. Pengertian Kualitas	9
2.1.2. Pengertian Harga.....	11
2.1.3. Pengertian Kepuasan.....	15
2.1.4. Pengertian Loyalitas Konsumen	17

2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Operasional Variabel	24
3.2.1. Variabel Independen.....	24
3.2.2. Variabel Dependen	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel.....	25
3.4. Teknik & Alat Pengumpulan Data	27
3.4.1. Alat Pengumpulan Data	27
3.5. Metode Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Deskriptif	29
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	30
3.6 Lokasi Penelitian	42
3.7 Jadwal penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Profil Responden	44
4.1.1. Penggolongan Responden Berdasarkan Gender (Jenis Kelamin).....	45
4.1.2. Penggolongan Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.3. Penggolongan Responden Berdasarkan Status	46
4.1.4. Penggolongan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif	48
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	66
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	82
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. SIMPULAN.....	92

5.2. SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	35
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Gender (Jenis Kelamin)	45
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status	47
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif	48
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.1	49
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.2	50
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.3	50
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.4	51
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.5	51
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.6	52
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X1.7	53
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.1	53
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.2	54
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.3	55
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.4	55
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.5	56
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan X2.6	57
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.1	57
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.2	58
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.3	59
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.4	59
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.5	60
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y1.6	61
Tabel 4. 26 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.1	62
Tabel 4. 27 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.2	62
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.3	63
Tabel 4. 29 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.4	64
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.5	65
Tabel 4. 31 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Y2.6	65
Tabel 4. 32 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas (X1)	67

Tabel 4. 33 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Harga (X2)	68
Tabel 4. 34 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kepuasan (Y1)	69
Tabel 4. 35 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Loyalitas (Y2)	69
Tabel 4. 36 Reliability Statistics Kualitas (X1)	70
Tabel 4. 37 Reliability Statistics Harga (X2)	71
Tabel 4. 38 Reliability Statistics Kepuasan (Y1)	71
Tabel 4. 39 Reliability Statistics Loyalitas (Y2)	72
Tabel 4. 40 Uji Heterokedastisitas (Y1)	76
Tabel 4. 41 Hasil Uji Histogram (Y1)	78
Tabel 4. 42 Uji Heterokedastisitas terhadap (Y2)	78
Tabel 4. 43 Hasil Uji Multikolinearitas Kualitas (X1), Harga (X2) terhadap Kepuasan (Y1)	81
Tabel 4. 44 Hasil Uji Multikolinearitas Kualitas (X1), Harga (X2) terhadap Loyalitas (Y2) Melalui Kepuasan	81
Tabel 4. 45 Analisis Jalur (Path) Kualitas (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan (Y1)	82
Tabel 4. 46 Analisis Jalur (Path) Kualitas (X1) dan Harga (X2) Terhadap Loyalitas (Y2) Melalui Kepuasan (Y1)	83
Tabel 4. 47 Sub Structural Koefisien Jalur (Path)	84
Tabel 4. 48 Uji T Kualitas (X1) Harga (X2) Terhadap Loyalitas (Y2)	85
Tabel 4. 49 Uji T Kualitas (X1) Harga (X2) Terhadap Loyalitas (Y2) Melalui Kepuasan (Y1)	86
Tabel 4. 50 Hasil Uji F ANOVA ^a	87
Tabel 4. 51 Hasil Uji F ANOVA ^a	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1 Hasil Uji Histogram	73
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	74
Gambar 4. 3 Hasil Uji Histogram	75
Gambar 4. 4 Hasil Uji Histogram	76
Gambar 4. 5 Hasil uji histogram (Y2)	80

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin	26
Rumus 3. 2 Rentang Skala	29
Rumus 3. 3 Rentang Skala	30
Rumus 3. 4 Korelasi	32
Rumus 3. 5 Cronbach's Alpha	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Penelitian
Lampiran 4 Output SPSS versi 22
Lampiran 5 T-Tabel
Lampiran 6 F-Tabel
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian