

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
HARGA DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KIMTOP
TEKNIK JAYA**

SKRIPSI



**Oleh
William
150910129**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
HARGA DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KIMTOP
TEKNIK JAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh
William
150910129**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 2 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

William
150910129

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
HARGA DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KIMTOP
TEKNIK JAYA**

SKRIPSI

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

**Oleh
William
150910129**

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

Batam, 2 Februari 2019

**Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada era bisnis saat ini, persaingan di dalam dunia bisnis ini menjadi semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini meminta para pebisnis untuk dapat mengoptimalkan kinerja pada perusahaannya agar dapat bersaing di pasar, para pebisnis harus dapat mempelajari dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan dapat memahami keinginan dan kebutuhan serta permintaan pelanggan akan dapat memberikan petunjuk yang penting untuk perusahaan agar dapat mempertimbangkan strategi pemasaran yang bagus untuk memuaskan kepuasan pelanggan perusahaan tersebut. Hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas produk, harga dan merek, karena ketiga hal ini mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan pada perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya yang berada di kota Batam. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas dan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada 104 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F melalui program aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), harga (X2) dan merek (X3) secara parsial dan simultan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), harga (X2) dan merek (X3) mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 18,1 persen, sedangkan sisanya 81,9 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Merek, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

In the current business era, competition in the business world is becoming increasingly tight. This increasingly fierce competition requires business people to be able to optimize the performance of their companies in order to compete in the marketplace, business people must be able to learn and understand customer wants and needs. By being able to understand the wants and needs and requests of customers, they will be able to provide important instructions for the company to be able to consider a good marketing strategy to satisfy the company's customer satisfaction. The thing that needs to be considered by the company in achieving success is product quality, price and brand, because these three things can influence customer loyalty to the company. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, price and brand on customer loyalty at PT Kimtop Teknik Jaya in Batam. The design of this study uses causality research designs and quantitative research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 104 respondents. Data analysis techniques used validity, reliability, normality, multicollinearity, heterocedasticity, multiple linear regression analysis, t test and F test through the SPSS version 25 application program. The results of this study indicate that product quality (X1), price (X2) and brand (X3) has a partial and simultaneous effect and significant on customer loyalty (Y). The test results of the Determination Coefficient indicate that product quality (X1), price (X2) and brand (X3) affect the customer loyalty variable (Y) by 18.1 percent, while the remaining 81.9 percent is influenced by other variables not examined in this study .

Keywords: Product Quality, Price, Brand, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang dengan tulus hati telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis dalam rangka penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Bapak Indra, selaku Manager di perusahaan PT Kimtop Teknik Jaya, yang telah membantu penulis dalam pengambilan data sekunder.
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang telah selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Februari 2019

William
150910129

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Merek.....	17
2.2 Peneliti Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pikiran.....	21
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Operasional Variabel.....	24

3.2.1 Variabel Dependen	24
3.2.2 Variabel Independen	25
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1 Kuesioner	28
3.4.2 Wawancara.....	28
3.5 Metode Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Deskriptif	29
3.5.2 Uji Kualitas Data	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.4 Uji Pengaruh	34
3.5.5 Uji Hipotesis	35
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.6.2 Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Profil Responden	38
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Status.....	40
4.2. Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Analisis Deskriptif	40
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	56
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.3. Pembahasan	61
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.3.3 Pengaruh Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perbandingan Harga Produk <i>Filter Oil</i> 6D15 Merek Sakura	3
Tabel 1.2 Hasil Penjualan Produk <i>Filter Oil</i> 6D15.....	4
Tabel 1.3 Data Pelanggan PT Kimtop Teknik Jaya	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Rentang Skala Penelitian	30
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usia	39
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Status.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Merek	44
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan ...	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Merek (X3).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.12 Indeks Koefisien Reliabilitas	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X ₁)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₂)	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Merek (X ₃).....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.21 Hasil Analisis Determinasi (R ²).....	58
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.23 Hasil Uji F	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (<i>P-Plot</i>)	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	27
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala.....	29
Rumus 3.3 Rumus Uji Validitas Data	31
Rumus 3.4 Rumus Uji Reliabilitas	32
Rumus 3.5 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
Rumus 3.6 Rumus Koefisien Determinasi	35
Rumus 3.7 Rumus Uji T (Parsial)	35
Rumus 3.8 Rumus Uji F (Simultan).....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	72
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS	81
Lampiran 4 Tabel R	94
Lampiran 5 Tabel T.....	98
Lampiran 6 Tabel F.....	102
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	108