

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
SERTA KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**ROBY AGUNG GUMELAR**

**1161001049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JAKARTA**


**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan  
semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Roby Agung Gumelar**

**NIM : 1161001049**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 27 Agustus 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Roby Agung Gumelar  
NIM : 1161001049  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Serta  
Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc.

(  )

Penguji I : Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A.

(  )

Penguji II : Muchsin S. Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A, Ph.D.

(   
Muchsin )

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2020

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan” dengan sebaik mungkin. Maksud dan tujuan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat guna menempuh Ujian Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen. Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan arahan atau bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc. selaku dosen pembimbing dengan sabar dan ikhlas dalam memberikan saran dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini, sehingga dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A, selaku dosen penguji I dalam sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
3. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A, Ph.D, selaku dosen penguji II dalam sidang tugas akhir yang telah memberikan berbagai masukan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua penulis, ibu Meni Anjela dan bapak Uus Sutaryat, terima atas kasih sayang, doa dan dukungan yang telah diberikan selama pengerjaan tugas akhir ini.
5. Kedua kakak-kakak penulis, Indra Gunawan dan Niki Irawan yang telah memberikan doa, semangat dan kasih sayang kepada penulis untuk penyelesaian tugas akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan Aldika, Alif, Dani, Erika Prasetya, Dilla, Indira dan Salsa yang memberikan semangat satu sama lain, selama pengerjaan tugas akhir ini.

7. Teman-teman Manajemen 2016 yang telah memberikan semangat, masukan, dukungan dan motivasi selama proses pengerjaan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini memperoleh manfaat bagi parah pihak yang membacanya. Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dikatakan sempurna. Dengan itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan di masa yang akan datang.

Jakarta, 27 Agustus 2020



Roby Agung Gumelar

## HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roby Agung Gumelar

NIM : 1161001049

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini untuk saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 27 Agustus 2020

Yang menyatakan



Roby Agung Gumelar

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**Roby Agung Gumelar**

---

## **ABSTRAK**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga serta kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang yang merupakan pelanggan Teh Kotak. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan bantuan SPSS. Dari pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa setiap variabel yang dijadikan penelitian ini berpengaruh secara signifikan baik secara simultan dan parsial. Penelitian ini, menemukan bahwa kualitas produk cenderung berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini, menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan Teh Kotak sangat dipengaruhi oleh kepuasan, dimana kepuasan pelanggan tercipta dari produk yang berkualitas yang diberikan oleh PT Ultra Jaya kepada pelanggannya. Kemudian harga cenderung berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Roby Agung Gumelar

---

## ABSTRACT

*The study aimed to examine the effect of product quality, price and satisfaction on customer loyalty. The sampling technique used in this study was purposive sampling with number of respondents as many as 120 people who are Teh Kotak customer. The analytical method used is path analysis with the help of SPSS. From the testing that has been done the results that each variable becomes this study has a significant effect both simultaneously and partial. This study found that product quality indirectly impact on customer loyalty through customer satisfaction, and customer satisfaction a significant effect on customer loyalty. This shows that Teh Kotak customer loyalty is strongly influenced by satisfaction, customer satisfaction is created where the quality of product supplied by PT Ultra Jaya to its customers. And then, price is more likely to directly impact on customer loyalty and customer satisfaction is not able to mediate the effect of price on customer loyalty.*

*Keywords: Product Quality, Price, Satisfaction, Customer Loyalty*



DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penulisan.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Loyalitas .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Pengertian Loyalitas .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Pemasaran .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Bauran Pemasaran .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5 Kualitas Produk.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.1 Pengertian Kualitas Produk.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.2 Dimensi Kualitas Produk .....</b>	<b>18</b>
<b>2.6 Harga .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6.1 Pengertian dan Faktor-Faktor dari Harga.....</b>	<b>19</b>

2.6.2 Tujuan Penetapan Harga .....	20
2.6.3 Metode Penetapan Harga .....	22
2.6.4 Indikator Harga .....	24
2.7 Penelitian Terdahulu .....	25
2.8 Kerangka Pemikiran .....	29
2.9 Hipotesis .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Sumber Data .....	32
3.3.1 Data Primer .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Studi Pustaka .....	33
3.4.2 Kuesioner .....	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.5.1 Variabel Penelitian .....	34
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.7 Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1 Uji Validitas .....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.7.3 Uji Normalitas Data .....	39
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.8.1 Uji Linearitas .....	40
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	40
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.9 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	41
3.9.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.10 Pengujian Hipotesis .....	43
3.10.1 Uji F .....	43
3.10.2 Uji T.....	44
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Jenis Kelamin .....	46

4.2.2 Usia .....	47
4.2.3 Pekerjaan .....	48
4.2.4 Pengeluaran Konsumsi untuk Makan/Minum di Luar Rumah dalam Per-hari.....	49
<b>4.3 Analisis Deskriptif .....</b>	<b>50</b>
4.3.1 Kualitas Produk (X1).....	50
4.3.2 Harga (X2) .....	51
4.3.3 Kepuasan (Z) .....	51
4.3.1 Loyalitas Pelanggan (Y) .....	51
<b>4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....</b>	<b>52</b>
4.4.1 Uji Validitas .....	52
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.4.3 Uji Normalitas Data .....	54
<b>4.5 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>55</b>
4.5.1 Uji Linearitas.....	55
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	59
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	60
<b>4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>62</b>
4.6.1 Pengujian Sub-Struktur 1 .....	62
4.6.2 Pengujian Sub-Struktur 2 .....	65
<b>4.7 Analisis Jalur .....</b>	<b>68</b>
<b>4.8 Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>71</b>
4.8.1 Pengaruh Secara Simultan Antara Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.8.2 Pengaruh Langsung Secara Parsial Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.8.3 Pengaruh Langsung Secara Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.8.4 Pengaruh Secara Simultan Antara Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75
4.8.5 Pengaruh Langsung Secara Parsial Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	76
4.8.6 Pengaruh Langsung Secara Parsial Antara Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
4.8.7 Pengaruh Langsung Secara Parsial Antara Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
4.8.8 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	78

4.8.9 Pengaruh Tidak Langsung Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	79
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 1.....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 2.....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 3.....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran 4.....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 5.....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 6.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Teh Dalam Kemasan Siap Minum di Indonesia.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1.2 Top Brand Index Kategori Teh Dalam Kemasan Siap Minum Tahun 2015 - 2020 .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 120 Responden.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 120 Responden .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas X1 dan Z.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas X2 dan Z.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Z dan Y .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas Sub-Struktur 1.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas Sub-Struktur 2.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.15 Model Summary Variabel Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Uji F Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.17 Koefisien Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.18 Model Summary Variabel Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.19 Hasil Uji F Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.20 Koefisien Regresi Linear Berganda Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.21 Rangkuman Analisis Jalur.....</b>	<b>69</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1 Nilai Kontribusi Out of Home .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Jenis Minuman yang dikonsumsi .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Sub-Struktur 1 .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Sub-Struktur 2 .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4.3 Sub-Struktur 1 .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4.4 Sub-Struktur 2 .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4.5 Koefisien dari Sub-Struktur 1 dan 2.....</b>	<b>70</b>