



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pabrik
Tahu Budi Sari Jaya**

**Asma Nur Febrianti
141500110**

**Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S, SE, MM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pabrik
Tahu Budi Sari Jaya**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI ADI BUANA SURABAYA

Asma Nur Febrianti

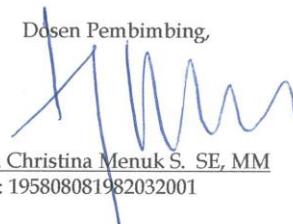
NIM : 141500110

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk diuji :

Tanggal : 23 - 7 - 2019

Dosen Pembimbing,

Dra. Christina Menuk S. SE, MM
NIP : 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan
Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Pabrik Tahu Budi Sari Jaya

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Asma Nur Febrianti
b. NIM : 141500110
c. Program Study : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat Email : asmanurfebri_yanti@yahoo.com



Surabaya, 06 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk S,SE,MM
NIP : 195808081982032001



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari :SENIN
Tanggal : 29 Juli
Tahun : 2019

Pengaji I



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM
NPP : 0709494/DY

Pengaji II



Bayu Adi, SE, MSA, AK.
NPP : 1108957/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Asma Nur Febrianti
NIM : 141500110
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Harga,Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pabrik Tahu Budin Sari Jaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2018-2019) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Asma Nur Febrianti
NIM: 141500110

Kata Pengantar

Alhamdulillahi Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas Kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "**pengaruh Harga,Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pabrik Tahu Budi Sari Jaya**".

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Waludjo, S.T., M.M., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, SE, MPD, MSM, Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk S, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Pimpinan Pabri Tahu Budi Sari Jaya yang telah memberikan data-data yang dibutuhkan.
7. Kedua Orang Tua saya yang telah memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.

8. Terima kasih untuk suami yang selalu membantu, memotivasi dan memberi semangat agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk Hanief Saraswati yang telah membantu dan memberi semangat agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman- teman progam studi manajemen angkatan 2014 terima kasih atas segala bantuannya.
11. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juli 2019

Asma Nur Febrianti

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	vi
<i>Abstract</i>	vii
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pemasaran	13
2.2.2 Konsep Pemasaran	14
2.2.3 Marketing mix.....	24
2.2.4 Harga.....	28
2.2.4.1 Penetapan Harga	30
2.2.4.2 Peran atau Fungsi Harga	35
2.2.4.3 Indikator Harga	36
2.2.5 Kualitas Produk	37
2.2.5.1 Produk.....	37
2.2.5.2 Kualitas Produk	40
2.2.5.2.1 Indikator Kualitas Produk	41

2.2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	
Kualitas Produk	43
2.2.6 Kepuasan Konsumen	47
2.2.6.1 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan	
Konsumen.....	48
2.2.6.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	48
2.2.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan	
Konsumen.....	50
2.2.6.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	51
2.2.7 Loyalitas Pelanggan	51
2.2.7.1 Tingkatan Loyalitas Konsumen	52
2.2.7.2 Tahap-Tahap Loyalitas	53
2.2.7.3 Indikator Loyalitas	55
2.3 Kerangka Konseptual.....	55
2.4 Hipotesis.....	56

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	59
3.2 Populasi ,Sampel dan Teknik	
Pengambilan Sampel.....	61
3.2.1 Populasi	61
3.2.2 Sampel.....	61
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	62
3.2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	62
3.3 Jenis Dan Sumber Data	63
3.3.1 Jenis Data	63
3.3.2 Sumber Data	63
3.4 TeknikPengumpulan Data	63
3.5 Variabel Penelitian dan Devinisi	
Operasional Variabel.....	64
3.5.1 Variabel Penelitian	65
3.5.2 Devinisi Operasional Variabel	65

3.6 Teknik Analisis Data	67
3.6.1 Teknik Pengolahan Data.....	67
3.6.2 Uji Instrumen	67
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	70
3.6.4 Uji Hipotesis (t).....	75
3.6.5 Uji Hipotesis (f)	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data	77
4.1.1 Data Umum.....	77
4.1.2 Produk Pabrik Tahu Budi Sari Jaya.....	80
4.2.Deskripsi Hasil Penelitian	80
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
4.2.4 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	83
4.2.4.1 Variabel Harga (X_1).....	83
4.2.4.2 Variabel Kualitas Produk (X_2)	84
4.2.4.3 Variabel Kepuasan Konsumen(X_3)	86
4.2.4.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
4.2.5 Tabulasi Data Penelitian	88
4.3 Analisis Data Penelitian.....	91
4.3.1 Analisis Data	91
4.3.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	91
4.3.1.1.1 Uji Validitas	91
4.3.1.1.2 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	93
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	94

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
4.3.4 Uji Hipotesis (t)	103
4.3.5 Uji Simultan (f)	104
4.4 Pembahasan.....	105
Bab V Simpulan Dan Saran	
5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Di Lakukan	11
3.1 Devinisi Operasional Variabel	65
4.1 Volume Penjualan Tahun 2018	80
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	82
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1)	83
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	84
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	86
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
4.9 Tabulasi Data Variabel X dan Y	88
4.10 Tabel Validitas Data Variabel X dan Y.....	92
4.11 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	94
4.12 Uji Multikolinearitas	97
4.13Uji Autokorelasi.....	100
4.14 Uji Regresi (Model Summary)	101
4.15 Intepretasi Koefisien Korelasi	101
4.16 Uji Regresi (Coefficientsa)	102
4.17 Uji Hipotesis (t).....	104
4.18 Uji Simultan (f).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Pemasaran	18
2.2 Kerangka Konseptual.....	56
3.1 Rancangan Penelitian`	60
4.1 Struktur Organisasi	79
4.2 Uji Normalitas (Graffik P-P Plot test).....	95
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian Perusahaan
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 : Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 10 : Matriks Penelitian
- Lampiran 11 : Output SPSS