



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

## Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik (Studi Kasus Pada UD Bangunan Kita Surabaya)

Friska Aprilia Anggraeny  
171500249

Dosen Pembimbing  
Dra. Christina Menuk Sri Handayani, S.E., M.M.  
Dr. Noerchoidah, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SEMEN  
GRESIK (STUDI KASUS PADA UD BANGUNAN KITA  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**FRISKA APRILIA ANGGRAENY**  
**NIM : 171500249**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

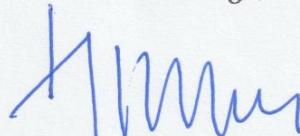
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik (Studi Kasus Pada UD Bangunan Kita Surabaya)

Identitas Mahasiswa:

- a. Nama : Friska Aprilia Anggraeny
- b. NIM : 171500249
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-Mail : [friskaaprilia1402@gmail.com](mailto:friskaaprilia1402@gmail.com)

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M.

NIP. 195808081982032001

Dosen Pembimbing II,



Dr. Noerchoidah, S.E., M.M.

NIDN. 0710046903

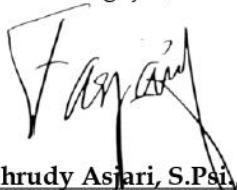


## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

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

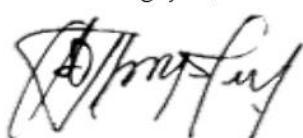
Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 28 Juli  
Tahun : 2021

Pengaji I,



Dr. Fachrudy Asjari, S.Psi, M.M.  
NPP. 1202612/DY

Pengaji II,



Siti Samsiyah, S.E., M.M.  
NPP. 1511749/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Friska Aprilia Anggraeny  
NIM : 171500249  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik (Studi Kasus Pada UD Bangunan Kita Surabaya)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 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 dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Juli 2021

Mahasiswa,



Friska Aprilia Anggraeny  
NIM: 171500249

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan nikmat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik (Studi Kasus Pada UD Bangunan Kita Surabaya)”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

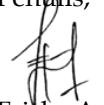
1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M dan Dr. Noerchoidah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Bapak Alex selaku Pimpinan UD Bangunan Kita Surabaya dan seluruh karyawan yang telah membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak sekali support baik doa, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penelitian ini selesai.

8. Kepada Viqih Ardiansyah yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat untuk saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Fahril Kurniawan, Sindy, Natasya, Om Limo, dan semua pihak keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya.
10. Kepada PT. Putra Adi Jaya Ibu Lisjawati, Bapak Dwi, Bapak Ali, Mbak Laras, dan juga Armanda yang memberikan kemudahan akses bagi saya untuk ijin kerja.
11. Para teman saya Manajemen 2017 D yang telah menemani saya selama 4 tahun ini, berjuang bersama untuk dapat menyelesaikan pendidikan S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
12. Kepada Kresna, Nia, Friskha, Cantika yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
13. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Surabaya, 18 Juli 2021

Penulis,



Friška Aprilia Anggraeney

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pemasaran .....	12
2.2.2 Bauran Pemasaran .....	13
2.2.3 Perilaku Konsumen .....	14
2.2.4 Harga .....	14
2.2.4.1 Pengertian Harga .....	14
2.2.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	15

2.2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	16
2.2.4.4 Indikator Harga.....	17
2.2.5 Citra Merek .....	18
2.2.5.1 Pengertian Citra Merek .....	18
2.2.5.2 Unsur Citra Merek .....	19
2.2.5.3 Fungsi Citra Merek .....	21
2.2.5.4 Manfaat Citra Merek .....	22
2.2.5.5 Indikator Citra Merek.....	23
2.2.6 Kualitas Produk.....	24
2.2.6.1 Pengertian Kualitas Produk .....	24
2.2.6.2 Indikator Kualitas Produk.....	25
2.2.6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	26
2.2.7 Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.7.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2.7.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	30
2.3 Kerangka Konseptual .....	30
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data .....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37

3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data .....	38
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1	Variabel Penelitian .....	39
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	40
3.6.	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	42
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.4	Uji Determinasi.....	44
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	45
3.6.5.1	Uji-t (Parsial).....	45
3.6.5.2	Uji-F (Simultan).....	46
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	48
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	Karakteristik Responden .....	49
4.2.2	Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan .....	51
4.2.2.1	Variabel Pengaruh Harga ( $X_1$ ) .....	52
4.2.2.2	Variabel Citra Merek ( $X_2$ ) .....	53
4.2.2.3	Variabel Kualitas Produk ( $X_3$ ) .....	54
4.2.2.4	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	55
4.3	Analisis Data Penelitian .....	56
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	56
4.3.1.1	Uji Validitas.....	60
4.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	62
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	63
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	63

4.3.2.2	Uji Multikolinieritas .....	64
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.3.2.4	Uji Autokorelasi.....	67
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	69
4.3.5.1	Uji-t.....	69
4.3.5.2	Uji-F.....	71
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	72
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
4.4.1	Harga ( $X_1$ ) Berpengaruh Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Semen Gresik pada UD Bangunan Kita Surabaya (Y) .....	74
4.4.2	Citra Merek ( $X_2$ ) Berpengaruh Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Semen Gresik pada UD Bangunan Kita Surabaya (Y) .....	75
4.4.3	Kualitas Produk ( $X_3$ ) Berpengaruh Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Semen Gresik pada UD Bangunan Kita Surabaya (Y) .....	75
4.4.4	Harga ( $X_1$ ), Citra Merek ( $X_2$ ), dan Kualitas Produk ( $X_3$ ) Berpengaruh Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Semen Gresik pada UD Bangunan Kita Surabaya (Y) .....	76
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1	Simpulan .....	79
5.2	Saran .....	79
5.3	Peneliti Selanjutnya .....	79

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Harga Semen .....	3
1.2 Data Penjualan Semen Gresik .....	4
3.1. Tabel Skala <i>Likert</i> .....	38
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
4.4. Frekuensi Jawaban Responden.....	51
4.5. Distribusi Frekuensi Variabel Harga ( $X_1$ ).....	52
4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek ( $X_2$ ).....	53
4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk ( $X_3$ ) .....	54
4.8. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
4.9. Tabulasi Data Penelitian.....	56
4.10.Uji Validitas .....	60
4.11.Uji Reliabilitas .....	62
4.12.Uji Normalitas .....	63
4.13.Uji Multikolinieritas .....	65
4.14.Uji Autokorelasi .....	67
4.15.Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
4.16.Uji t Parsial.....	70
4.17.Uji F Simultan.....	71
4.18.Koefisien Determinasi .....	72
4.19.Interpretasi Koefisien Korelasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
4.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.2. Normalitas Plot .....	64
4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
2. Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian
3. Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
4. Lampiran 4 : Lembar Persetujuan
5. Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
6. Lampiran 6 : Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
7. Lampiran 7 : Matriks Penelitian
8. Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
9. Lampiran 9 : Tabulasi Data
10. Lampiran 10 : Output Data Pengelolaan SPSS