

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK
AHM OIL MPX-2 0,8L DI “DS OLI”
JL. TRUNOJOYO NO. 137 PONOROGO.**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mefy Pebri Antikasari
NIM : 12412941
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap
Loyalitas Konsumen Produk Ahm Oil Mpx-2 0,8l Di “Ds Oli”
Jl. Trunojoyo No. 137 Ponorogo.

Nama : Mefy Pebri Antikasari

NIM : 12412941

Program Studi : Manajemen

**Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Ponorogo, 17 Desember 2016

Pembimbing I



(Drs. Sujiono, MM)
NIK. 19560616 198909 12

Pembimbing II



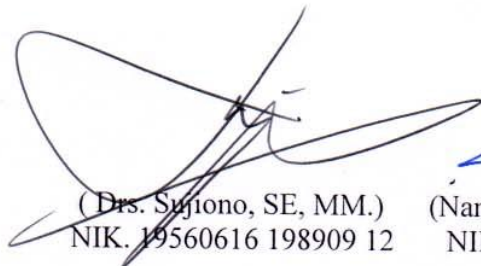
(Sukmono H. Hutojo, SE, MM)
NIK. 19510830 199903 14

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Titik Rapini, SE, MM)
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



(Drs. Sujiono, SE, MM.)
NIK. 19560616 198909 12



(Naning Kristiyana, SE, MM)
NIK. 19750921 200309 14



(Drs. Ec. Purwanto, MM)
NIK. 19531024 199309 14

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Alloh Yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang,

Kupersembahkan:

Berawal dari kesucian diri aku dilahirkan, diasuh, dan dibimbing menuju jalan sukses.

Akhirnya pada hari ini kupersembahkan sau kebahagiaan dan sembah sujud dan teriring rasa terima kasih kuucapkan kepada:

➤ *Ayah, Ibu dan Adek,*

Cahaya kasih sayang yang tidak pernah sepi akan doa dan dukungannya

➤ *Zulfa Adam Pradana,*

Yang tiada henti memberi semangat dan dorongan dengan tulus

➤ *Bapak dan ibu dosenku,*

Nyala yang tak kunjung padam, pelita dalam gelap

➤ *Almamater, yang sangat kujunjung tinggi*

➤ *Sahabat, teman yang selalu memberi semangat*

MOTTO

- *Berfikir positif dan optimis, jangan pernah putus asa*
- *Jadikan sabar dan sholat sebagai penolong*
- *Kunci ilmu adalah tidak malu bertanya dan mendengar yang baik*
- *Sesudah perjuangan yang sungguh-sungguh akan diraih kemenangan*
- *Siapa yang bertaqwa kepada Alloh, niscaya Alloh akan tunjukkan kepadanya jalan keluar (dari kesulitan) dan Alloh beri dia rizki dengan jalan yang tak disangka-sangka.*

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan karena semakin ketatnya persaingan penjualan pelumas motor matik baik produk Pertamina maupun Swasta di Ponorogo. Telah kita ketahui bersama bahwa banyaknya motor matic Honda yang digunakan oleh masyarakat, memunculkan semakin banyak jenis pelumas untuk motor metik. Begitu juga produk AHM Oil MPX-2 0,8L untuk motor metik merek Honda. Hal itu yang mendorong peneliti untuk mengetahui tingkat Loyalitas konsumen produk AHM Oil MPX-2 0,8L di Bengkel “DS OLI” Jl. Trunojoyo No. 137 Ponorogo.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga terhadap Loyalitas Konsumen Produk AHM Oil MPX-2 0,8L di bengkel “DS OLI” Jl. Trunojoyo No. 137 Ponorogo. Metode pengumpulan data melalui Observasi, Study Pustaka, Wawancara dan penyebaran Kuesioner.

Dari hasil penelitian ini, bahwa Kualitas Produk berpengaruh paling dominan terhadap Loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel kualitas Produk yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Sedangkan untuk variabel Harga menunjukkan hasil tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen. Hal itu bisa disebabkan karena kesalahan perusahaan atau produsen dalam penetapan harga produk sehingga mempunyai dampak langsung terhadap loyalitas konsumen dan tidak menutup kemungkinan konsumen akan beralih ke produk ataupun toko lain yang menawarkan kesesuaian harga dengan kualitas produk yang sama.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran *Ilahi Robbi Alloh SWT* karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan kewajiban dan yang menjadi salah satu syarat dalam memenuhi dan melengkapi Program Studi Strata Satu di Fakultas Ekonomi jurusan manajemen. *Syukur Alhamdulillah*, bermula dari penetapan judul hingga penelitian dan melewati ujian, penulis berhasil merampungkan skripsi penelitian ini meskipun harus diiringi dengan ketekunan dan kesabaran ekstra. Meski bukan yang terbaik dari penulis, namun skripsi ini bernilai lebih dari sekedar apa yang tertuang dari hasil belajar penulis selama ini.

Seluruh kegiatan ini tentunya tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, maka izinkanlah penulis untuk menghaturkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian hingga penulisan skripsi ini:

1. Bapak, Ibu, dan Adik yang telah banyak memberikan dukungan baik materi maupun non materi. doa dan dukungan kalian merupakan penyemangat yang tak terhingga bagi penulis.
2. Yang tersayang, Zulfa Adam Pradana yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk terus berusaha dan sabar menghadapi banyaknya cobaan sehingga skripsi ini akhirnya selesai.
3. Ibu Titi Rapini SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Bapak Sudjiono, SE, MM selaku pembimbing I dan Bapak Sukmono H. Hutojo, SE, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini serta para dosen yang telah membantu proses pembelajaran penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Tak lupa, Bapak dan Ibu penguji sidang skripsi yang telah memberikan nasehat dan bimbingan yang membantu penulis untuk lebih baik ke depannya.
7. Staf bagian akademik dan jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
8. Sahabat dan teman terbaikku Fitria Tachshul Sangadah, yang selalu memberi tempat istirahat saat hati dan pikiran lelah dalam pengerjaan skripsi ini. Amelia Chandra Dewi dan Hanik Latifah, yang rela membantu memberi pengarahan dan waktunya ketika penulis mendapat kesulitan saat pengerjaan skripsi ini. Tri Eva Fafianti, teman seperjuangan yang selalu kompak saat bimbingan. Serta Nita Yus Erna, yang rela memberikan pinjaman *keyboard* demi selesainya skripsi ini. Terimakasih kawan.

Sungguh telah sangat memberi pelajaran dan pengalaman yang penulis temukan dalam proses penyusunan skripsi penelitian hingga menuju tahap ujian akhir.

Ponorogo, Desember 2016

Mefy Pebri Antikasari
NIM 12412941

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam nasjah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Desember 2016



(Mefy Pebri Antikasari)

NIM 12412941

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Persembahan	ii
Motto	iii
Ringkasan	iv
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II. GAMBARAN LOKASI KEGIATAN	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran	8
2.1.2. Konsep Pemasaran	9
2.1.3. TujuanPemasaran	10
2.1.4 Strategi Pemasaran	11
2.1.5. Bauran Pemasaran	12
2.1.6. Perilaku Konsumen	19
2.1.7. Teori-teori Perilaku Konsumen	21

2.1.8.	Loyalitas Konsumen	23
2.1.9.	Hubungan Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.2.	Penelitian Terdahulu	29
2.3.	Kerangka Berfikir	30
2.4.	Hipotesis	31
 BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	33
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1.	Populasi Penelitian	34
3.2.2.	Sampel Penelitian	34
3.3.	Metode Pengambilan Data	36
3.4.	Jenis dan Sumber Data	38
3.5.	Definisi Operasional Variabel	38
3.6.	Metode Analisis Data	41
3.6.1.	Uji Reliabilitas	42
3.6.2.	Uji Validitas	42
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.6.4.	Korelasi	47
3.7.	Pengujian Model dan Hipotesis	47
3.7.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.7.2.	Uji T (Parsial)	48
3.7.3.	Uji F (Serempak)	50
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1.	Sejarah dan Gambaran Umum Persahaan	52
4.1.1.1.	Visi dan Misi Perusahaan	53

4.1.1.2.	Sumber Daya Manusia	53
4.1.1.3.	Struktur Organisasi	53
4.1.1.4.	Pengaturan Jam Kerja	55
4.1.1.5.	Sistem Penggajian	56
4.1.1.6.	Operasional	56
4.1.2.	Sekilas tentang AHM Oli MPX-2 0,8L	57
4.2.	Hasil Pengumpulan Data	60
4.2.1.	Statistik Demografi Responden	60
4.2.2.	Statistik Deskriptif untuk Hasil Penelitian	64
4.3.	Menentukan Range	66
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.4.1.	Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X_1)	67
4.4.2.	Tanggapan Responden Terhadap kualitas Produk (X_2).....	69
4.4.3.	Tanggapan Responden Terhadap Harga (X_3)	71
4.4.4.	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	73
4.5.	Analisis data Penelitian	75
4.5.1.	Analisis Uji Validitas	75
4.5.2.	Analisis Uji Reliabilitas	82
4.5.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	85
4.5.4.	Analisis Korelasi	88
4.5.5.	Koefisien Determinasi	89
4.6.	Pengujian Hipotesis	90
4.6.1.	Hasil Uji T (Parsial)	91
4.6.2.	Hasil Uji F (Serempak)	96
4.7.	Pembahasan	100

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan	105
5.2. Keterbatasan Penelitian	106
5.3. Saran Penelitian	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1.	Rincian Harga Oli Motor Metik Terbaik 2016	59
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X_1)	68
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X_2)	70
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Terhadap Harga (X_3)	72
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	74
Tabel 4.11.	Hasil Uji SPSS Validitas Citra Merek (X_1)	76
Tabel 4.12.	Hasil Kesimpulan Uji Validitas Citra Merek (X_1)	77
Tabel 4.13.	Hasil Uji SPSS Validitas Kualitas Produk (X_2)	78
Tabel 4.14.	Hasil Kesimpulan Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)	78
Tabel 4.15.	Hasil Uji SPSS Validitas Harga (X_3)	79
Tabel 4.16.	Hasil Kesimpulan Uji Validitas Harga (X_3)	80
Tabel 4.17.	Hasil Uji SPSS Validitas Loyalitas Konsumen (Y)	81
Tabel 4.18.	Hasil Kesimpulan Uji Validitas Harga (Y)	81
Tabel 4.19.	Hasil Uji SPSS Reliabilitas Citra Merek (X_1)	83
Tabel 4.20.	Hasil Uji SPSS Reliabilitas Kualitas Produk (X_2)	83
Tabel 4.21.	Hasil Uji SPSS Reliabilitas Harga (X_3)	84
Tabel 4.22.	Hasil Uji SPSS Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y)	84

Tabel 4.23.	Hasil Uji SPSS Reliabilitas	85
Tabel 4.24.	Hasil Uji SPSS Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4.25.	Hasil Kesimpulan Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.26.	Kriteria Indek Korelasi	88
Tabel 4.27.	Hasil Uji SPSS Analisis Korelasi	89
Tabel 4.28.	Hasil Uji SPSS Koefisien Determinasi R^2	89
Tabel 4.29.	Hasil Uji T Parsial	92
Tabel 4.30.	Hasil SPSS Uji F	97
Tabel 4.31.	Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	99

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran Peneliian	30
Gambar 3.1.	Pengujian Secara Parsial	48
Gambar 3.2.	Pengujian Secara Serempak	51
Gambar 3.3.	Indikator Variabel Harga	
Gambar 3.4.	Pengujian Secara Parsial	48
Gambar 3.5.	Pengujian Secara Serempak	50
Gambar 4.1.	Hasil Uji T pada Variabel Citra Merek	93
Gambar 4.2.	Hasil Uji T pada Variabel Kualitas Produk	94
Gambar 4.3.	Hasil Uji T pada Variabel Harga	95
Gambar 4.4.	Hasil Uji F	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi
Lampiran 2	Kuesioner Pelanggan
Lampiran 3	Data Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Karakteristik Responden
Lampiran 5	Hasil SPSS Uji Validitas
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Regresi
Lampiran 8	Tabel r
Lampiran 9	Tabel t
Lampiran 10	Tabel f