

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FIGHTER CONVECTION
KABUPATEN TRENGGALEK**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Sastra Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Iz Annisa

NIM 16414116

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FIGHTER CONVECTION
KABUPATEN TRENGGALEK**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

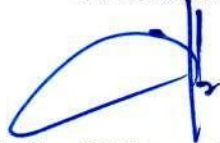
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek
Nama : Iz Annisa
NIM : 16414116
Tempat, Tanggal Lahir : 14 Februari 1997
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 25 Januari 2022

Pembimbing I



Naning Kritiyana, S.E., M.M.
NIDN. 0721117501

Pembimbing II



Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji:

Ketua



Naning Kritiyana, S.E., M.M.
NIDN. 0721117501

Sekretaris



Adi Santoso, M.M.
NIDN. 0727118803

Anggota



Titus Purwaningrum, S.E., M.M.A.
NIDN. 0704047001

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 pelanggan dengan kriteria sebagai berikut: (1) Pernah melakukan pembelian di perusahaan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek minimal telah melakukan 2 kali transaksi, (2) Telah menjadi konsumen tetap minimal selama 1 tahun terakhir. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek, (2) Variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek, (3) Variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek, (4) Secara simultan kualitas produk, harga dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (5) Kepuasan adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fighter Convection Kabupaten Trenggalek.

Kata kunci : kualitas produk, harga, kepuasan

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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 tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 25 Januari 2022



Iz Annisa

NIM.16414116

MOTTO

“Sedikit Memulai Lebih Baik daripada Tidak Sama Sekali”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu wata'ala*. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Suami dan anakku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat
3. Serta kedua orang tua yang selalu mendoakan.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

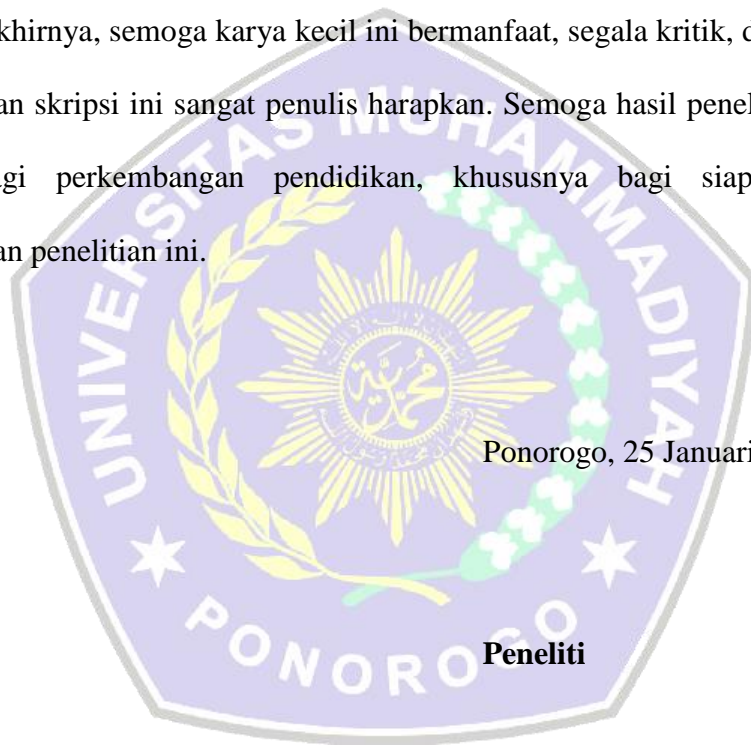
Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu wata’ala* atas ridho dan kemudahan yang diberikan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad *Shalallahu ‘alaihi wasalam*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak mulai dari pembuatan proposal, kegiatan penelitian, dan pembuatan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan, dan fasilitas selama saya menjadi bagian dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Sujiono, M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Riawan, S.Pd., M.M. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan keteladanan telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Bagus Feri Bagus Setiawan selaku Direktur Fighter Convection Kabupaten Trenggalek yang telah memberikan ijin penulis untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan yang beliau pimpin.
6. Segenap dosen fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi penulis.
7. Sahabat-sahabat yang senantiasa meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, semoga karya kecil ini bermanfaat, segala kritik, dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan pendidikan, khususnya bagi siapa saja yang membutuhkan penelitian ini.



Ponorogo, 25 Januari 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Bauran Pemasaran	14
3. Loyalitas Pelanggan	15
4. Kualitas Produk	20
5. Harga	23
6. Kepuasan	26
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Pengembangan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
C. Metode Pengambilan Data.....	40
D. Definisi Operasional Variabel	42
1. Variabel Independen (X)	42
2. Variabel Dependen (Y).....	44
E. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen	45
2. Alat Analisis Data.....	46
3. Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
2. Gambaran Umum Deskripsi Penelitian	57
3. Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4. Uji Kualitas Data	65
5. Alat Analisis Data.....	67
6. Uji Hipotesis	71
B. Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skor Kuesioner	41
Tabel 2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 3 Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....	60
Tabel 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga (X2)	61
Tabel 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan (X3)	62
Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	64
Tabel 10 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70
Tabel 14 Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 15 Hasil Uji F (Simultan)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2 Struktur Organisasi Fighter Convection Kabupaten Trenggalek.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Deskripsi Responden
- Lampiran 5 Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Alat Analisis Data
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis Uji t, Uji F
- Lampiran 8 Tabel Uji R, Uji t, Uji F
- Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi

