

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, HANDPHONE
SAMSUNG (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi UMS)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

NOVIZAR RIZALDI
NIM : B100 110 060

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, HANDPHONE**

SAMSUNG

(Studi Kasus di Fakultas Ekonomi UMS)

Yang ditulis oleh
NIM

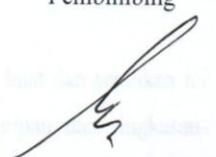
Jurusan : EKONOMI MASA DEPAN
Novizar Rizaldy
B100110060

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat

untuk diterima.

Surakarta, Maret 2017

Pembimbing

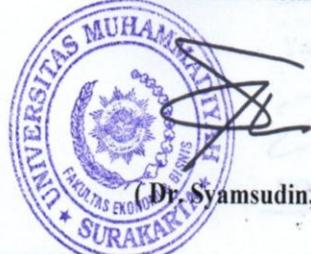

(Drs. Sujadi, MM.,)

Mengetahui

Skripsi yang dibuat oleh Novizar Rizaldy Surakarta berikut saya
mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVIZAR RIZALDY
NIRM : B100110060
Jurusan : EKONOMI MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN

PELANGGAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS

**PELANGGAN, HANDPHONE SAMSUNG (Studi Kasus di Fakultas
Ekonomi UMS)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 April 2017

.....
Yang membuat pernyataan,

NOVIZAR RIZALDY

HALAMAN MOTTO

- *Kegagalan bukan berarti terjatuh tetapi menolak untuk bangkit*
- *Kita yang berjuang jangan sekali-kali mengharapkan pangkat, kedudukan ataupun gaji yang tinggi (Supriyadi)*
- *Jika orang lain bisa, saya juga bisa, mengapa pemuda-pemudi kita tidak bisa jika memang mau berjuang (Abdul Muis)*
- *Dengan menolong diri sendiri, akan dapat menolong orang lain dari dengan lebih sempurna (RA. Kartini)*

HALAMAN PERSEMPAHAN

- Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang dicurahkan kepada penelitian, sehingga tepat waktu skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
- Kepada papah dan mamahtercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan semangat tiada henti.
- Untuk adek ku aan dan abin yang selalu memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
- Kepada pak (Drs. Sujadi, MM.,) yang telah membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir ini. Saya ucapkan terima kasih atas ilmu dan nasehat yang telah bapak beri kepada saya. Terimakasih atas kesabaran bapak selama masa bimbingan saya walau saya banyak kekurangan dan kelalaian.
- Arista Dewi yang selalu memberikan semangat dan setia mendengarkan keluh kesah ku saat mengejarkan skripsi. Dan memberikan dukungan agar cepet menyelesaikan tugas akhir ini dengan cepat.
- Terimakasih buat Falkultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tempat penulis menimba ilmu dan memberikan banyak wawasan kepada penulis

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, HANDPHONE SAMSUNG (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi UMS)”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Sujadi, MM., selaku pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
4. Bapak Drs. Sutarto, MM selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan masukan, bimbingan dan nasehat yang baik bagi masa depan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.

7. Keluarga besar dan teman-teman yang selalu mendukung dan memberi semangat mengarungi kehidupan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dapat mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan, maka penulis akan sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri, pembaca maupun bagi pengembang ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2017

Penulis

Novizar Rizaldy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Tujuan Penelitian	7
4. Manfaat Penelitian	8

5.	Sistematika Penulis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		10
1.	Landasan Teori	10
2.	Penlitian Terdahulu	14
3.	Kerangka Pemikiran.....	16
4.	Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
1.	Obyek Penelitian	20
2.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.	Definisi Operasional Variabel	22
4.	Data dan Sumber Data	25
5.	Metode Pengumpulan Data	25
6.	Metode Analisis Data.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		33
1.	Diskripsi Data.....	33
2.	Analisis Data	35
3.	Pembahasan	46

BAB V PENUTUP	49
1. Kesimpulan	51
2. Keterbatasan Penelitian	51
3. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 2 Karakteristik Usia Responden.....	34
Tabel 3 Karakteristik Jurusan Responden	34
Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	36
Tabel 5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 6 Uji Validitas Variabel Harga	37
Tabel 7 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 8 Hasil Reliabilitas	38
Tabel 9 Hasil Pengujian Normalitas	39
Tabel 10 Hasil Pengujian Multikolinieritas	40
Tabel 11 Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 12 Rekapitulasi Regresi Berganda	42
Tabel 13 Uji T	43
Tabel 14 Uji F	45
Tabel 15 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	45

Halaman Lampiran

- Uji Validitas Variabel Kualitas Produk
- Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk
- Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan
- Uji Validitas Variabel Harga
- Uji Reliabilitas Variabel Harga
- Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan
- Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan
- Uji Normalitas
- Uji Multikolinieritas
- Uji Heteroskedastisitas
- Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

The purpose of this study to determine the effect of product quality, customer satisfaction and price to customer loyalty Samsung Mobile (Case Study at Faculty of Economics UMS).

The research method used the population of this study were students and students Muhammadiyah Surakartayang using Samsung Mobile, with a sample of 100 respondents. Sampling method using Accidental sampling, The technique of determining the sample by chance, ie who happens to meet with the researcher can be sampled if deemed suitable.

The analysis results obtained (1) that Product Quality affects customer loyalty. This shows the first hypothesis that states "Suspected Product Quality affects customer loyalty" is proven true. (2) Customer Satisfaction affect customer loyalty. This shows a second hypothesis that states "Suspected Customer Satisfaction affects customer loyalty" is proven, and (3) price affects customer loyalty. This shows a third hypothesis that states "Suspected Price affects customer loyalty" is proven true.

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepuasan pelanggan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Handphone Samsung (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi UMS).

Metode penelitian menggunakan populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dan Mahasiswi Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan Handphone Samsung, dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Hasil analisis diperoleh (1) bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan hipotesis pertama yang menyatakan “Diduga Kualitas Produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan” terbukti kebenarannya. (2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan hipotesis kedua yang menyatakan “Diduga Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan” terbukti kebenarannya, dan (3) harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan hipotesis ketiga yang menyatakan “Diduga Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan” terbukti kebenarannya.

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