

RISET DAYA TARIK LOYALITAS PELANGGAN



SKRIPSI

Diajukan untuk Penyusunan Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

FERIANTO ADI PAMUNGKAS
B 100 160 294

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

RISET DAYA TARIK LOYALITAS PELANGGAN

Yang ditulis dan disusun oleh :

FERIANTO ADI PAMUNGKAS
B 100 160 294

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 2 Mei 2020

Pembimbing Utama

(Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FERIANTO ADI PAMUNGKA**
NIM : **B100160294**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **RISET DAYA TARIK LOYALITAS PELANGGAN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

FERIANTO ADI PAMUNGKA

HALAMAN MOTO

“Barangsiapa tidak mau merasakan pahitnya belajar, maka ia akan merasakan
hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”

(Imam Syafi'i)

Belajarlah kamu semua, mengajarlah kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu,
serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu”

(HR. Tabrani)

“Hukum kemenangan akan ditentukan jika kamu bersungguh-sungguh dalam
mengejar mimpimu”

(Kiryuu Sento)

“Seseorang itu bukan dilihat dari banyaknya ilmu yang ia pelajari, tetapi dari ia
tak pernah berkata menyerah dalam mengejar impiannya”

(Uzumaki Naruto)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi saya ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki, dan semua yang saya butuhkan.
- Ibu dan Bapak saya tercinta yang selalu memberi motivasi, doa, semangat, cinta, dan pengorbanan yang telah diberikan.
- Diriku sendiri yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini dan jangan cepat puas sampai disini teruslah kejar mimpimu.
- Untuk dosen pembimbingku Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si. yang telah dengan sabar membimbing dan membantu dalam proses penggerjaan skripsi ini.
- Untuk beberapa dosen prodi manajemen yang juga membantu dalam pemberian motivasi kepada saya untuk terus melanjutkan proses penggerjaan skripsi ini sampai selesai.
- Dari rekan-rekanku di kampus yang selalu bersedia membantu dan memberi semangat kepada saya untuk bisa terus sabar mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAK

Xiaomi merupakan perusahaan elektronik yang merancang, mengembangkan, menjual smartphone, dan alat elektronik lain untuk para konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan survei pada mahasiswa pengguna handphone merek Xiaomi di kota Surakarta. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Sampel dipilih dengan teknik non probability sampling. Responden dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang pernah menggunakan handphone Xiaomi dengan jumlah responden 100 orang dengan menggunakan pengaruh variabel independen dan variabel dependen.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu kualitas produk dan harga berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan (diterima). Hipotesis kedua kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (diterima). Hipotesis ketiga harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (diterima). Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa tiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 51,5% terhadap Loyalitas Pelanggan. Perusahaan Xiaomi diharapkan untuk meningkatkan kinerja dan system operasi dari kualitas produk dan membuat produk sesuai dengan harga yang dapat membuat loyalitas konsumen meningkat.

Kata kunci: kualitas produk, harga, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Xiaomi is an electronics company that designs, develops, sells smartphones, and other electronic devices for its customers. This study aims to analyze the effect of product quality and price on customer loyalty by surveying students of Xiaomi brand mobile users in the city of Surakarta. The data collection technique used in this study was a questionnaire.

Samples were selected using non-probability sampling techniques. Respondents in this study are students of Muhammadiyah University of Surakarta who have used Xiaomi mobile phones with 100 respondents using the influence of independent and dependent variables.

The results prove that the hypothesis of product quality and price simultaneously influences customer loyalty (accepted). The second hypothesis of product quality has a positive and significant effect on customer loyalty (accepted). The third hypothesis of prices has a positive and significant effect on customer loyalty (accepted). The coefficient of determination test results states that the three independent variables have an effect of 51.5% on Customer Loyalty. Xiaomi company is expected to improve the performance and operating system of product quality and make products according to prices that can make customer loyalty increase.

Keywords: product quality, price, and customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi saya ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Pada kesempatan kali ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph. D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si. selalu pembimbing skripsi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	9
 BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	13
C. Penelitian Terdahulu.....	15

D. Hipotesis	17
--------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Data dan Sumber Data	21
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	22
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	28
B. Deskripsi Data	29
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	30
D. Uji Instrumen Penelitian	33
E. Uji Asumsi Klasik	35
F. Pengujian Hipotesis	37
G. Pembahasan	41

BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	43
B. Keterbatasan Penelitian	43
C. Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan handphone berbagai merek tahun 2015-2019	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat	24
Tabel 4.1 Presentase pengguna handphone Xiaomi di Jawa Tengah.....	28
Tabel 4.2 Usia Responden.....	29
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	30
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	31
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4.15 Hasil Uji F	39
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi