

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ELLA
SKINCARE CABANG GENTAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas & Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

NINA NUR SINTA
B 100 170 240

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : **Basworo Dibyo, S.E., M.Si.**

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ELLA
SKINCARE CABANG GENTAN**

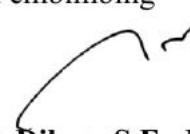
Oleh:

**NINA NUR SINTA
B100170240**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 5 Januari 2021

Pembimbing


(Basworo Dibyo, S.E., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ELLA SKINCARE CABANG GENTAN

Yang ditulis dan disusun oleh:

**NINA NUR SINTA
B100170240**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 5 Januari 2021

Pembimbing Utama



(Basworo Dibyo, 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 : **NINA NUR SINTA**
NIM : **B 100170240**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ELLA SKINCARE CABANG GENTAN**

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 dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 januari 2021
Yang membuat pernyataan

(NINA NUR SINTA)

MOTTO

“Memilihlah dengan tanpa penyesalan”

(Mary Anne Radmacher)

“ Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya.

Namun jika tak serius, kau hanya akan menemukan alasan”

(Jim Rohn)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan

mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J. Habibie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan keagungan-Nya yang telah memberi hamba kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak, Ibu, dan adik-adik yang telah memberikan dukungan baik secara moral, material, serta doa yang tiada henti-hentinya, semoga bisa memenuhi harapan dan membanggakan kalian.
3. Teman-teman Manajemen F'17 yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi.
4. Serta seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi saya banyak ilmu dan wawasan.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Ella Skincare Cabang Gentan. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi pelanggan dan Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel secara tidak acak. Teknik ini menggunakan kriteria yang dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pelanggan ella skincare cabang gentan yang membeli produk atau melakukan transaksi sebanyak lebih dari dua kali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, diterima. Variabel Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, diterima. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, diterima.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

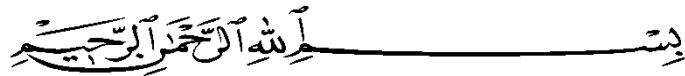
ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, price perception, and service quality on customer loyalty at Ella Skincare Gentan branch. The sample in this study amounted to 100 respondents. By using a questionnaire for data collection. The sampling technique used was non-random sampling. This technique uses the criteria chosen by the researcher in selecting samples. The criteria for respondents in this study were customers of Ella Skincare in Gentan branch who bought products or made transactions more than twice.

The results of this study indicate that the Product Quality variable has a significant effect on Customer Loyalty, accepted. Price perception variable has a significant effect on customer loyalty, accepted. Service quality variable has a significant effect on customer loyalty, accepted.

Keywords: **Product Quality, Price Perception, Service Quality and Customer Loyalty.**

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ella Skincare Cabang Gentan” berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tidak lupa Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah hingga zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
5. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manjemen yang rela membimbing dan membagi ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan tiada bosan memberikan dukungan spiritual maupun material serta tidak pernah bosan menasehati dan mendokan demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namun meliki arti dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala kritik dan saran yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa yang akan datang. Aamiiin.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu.....	11

C. Hipotesis	16
D. Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Dan Sumber Data	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian	19
C. Metode Pengumpulan Data	21
D. Variabel Penelitian	21
E. Metode Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Responden.....	29
B. Instrumen Penelitian	31
C. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Keterbatasan Penelitian	49
C. Saran-Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pekerjaan Responden.....	30
Tabel 4.4 Rangkuman validitas instrumen Kualitas Produk (X1)	32
Tabel 4.5 Rangkuman Validitas Instrumen Persepsi Harga (X2)	32
Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X3)	33
Tabel 4.7 Rangkuman Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y).....	33
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas	34
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Normalitas	35
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinieritas	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.12 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 perhitungan komputer SPSS	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Data Responden	58
Lampiran 3. Hasil Olah Data	61