

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

**(Pengguna Smartphone SAMSUNG Mahasiswa STEI
Jakarta)**

SKRIPSI

**NATALIA KRISDAMAYANTI
2114000054**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Mahasiswa STEI Jakarta)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsure tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku,

Jakarta, 3 September 2019



NATALIA KRISDAMAYANTI
NPM 2114000054

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

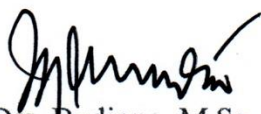
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Mahasiswa STEI Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Drs. Budiono ,M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 3 September 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Budiono, M.Sc



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

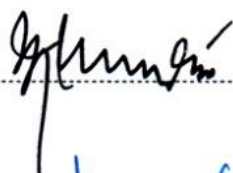
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(pengguna Smartphone SAMSUNG Mahasiswa STEI Jakarta)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi

S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 3 September 2019 dengan nilai B

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Drs. Budiono, M.Sc
(Pembimbing)
3.  : Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  : Dr. Diah Pranitasari, SP.MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, saya ucapkan terimakasih yang kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan nasihat, saran, dan petunjuk sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik hingga selesai.
3. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP.MM selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan nasihat, arahan, saran dan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
6. Bagian Registrasi yang telah memberikan informasi tentang data jumlah Mahasiswa STEI guna kelancaran proses penyusunan skripsi.
7. Mahasiswa STEI Rawamangun yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penelitian.
8. Ibu Lina yang telah membantu dalam pengoreksian statistik sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Albertus dan Veronica yang telah memberikan doa, motivasi, serta semangat kepada saya agar selama proses menyelesaikan skripsi ini.

10. Adik- adiku tersayang Maria,Wulan dan adikku yang ada disurga, terimakasih atas doa dan menjadi pusat motivasi dan titik balik semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk *someone special* Alfonsius Panca P terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabatku Yuni Tri Pratiwi, teman seperjuangan skripsi Syifa Rahmania, Ani Puspita Sari terimakasih atas semangat dan bantuannya serta teman teman prodi S1 Manajemen khususnya kelas A 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas semangat dan dukungan terselesainya skripsi ini
13. Para suster FSGM komunitas Kampung Ambon dan teman – teman Asrama St. Bernardus terimakasih atas doa, kasih, dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.
14. Bang Yedi dan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi.

Jakarta, 3 September 2019



NATALIAKRISDAMAYANTI
NPM 2114000054

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Natalia Krisdamayanti
NPM : 2114000054
Program Studi : S-1 Manajemen
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Mahasiswa STEI Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 September 2019

Yang menyatakan,



Natalia Krisdamayanti

Natalia Krisdamayanti NPM : 2114000054 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Drs. Budiono, M.Sc
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Pengguna Smartphone Samsung Mahasiswa STEI Jakarta)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan metode survei yang disebarakan kepada 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STEI Jakarta. Metode penghasil olahan data menggunakan metode PLS (<i>Parsial Least Square</i>) menggunakan SmartPLS (3.2.8). Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (3) harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (4) secara tidak langsung kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.	
Kata Kunci : <i>Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan</i>	

Natalia Krisdamayanti NPM : 2114000054 Program Studi S-1 Manajemen	Supervisor : Drs. Budiono, M.Sc
<i>THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY</i> <i>(Samsung Smartphone users at Indonesian College of Economics students Jakarta)</i>	
<i>ABSTRACT</i> <i>This study aims to examine the effect of product quality and price on customer satisfaction and customer loyalty. The method used was a questionnaire with a survey method distributed to 100 respondents. The population in this study were STEI Rawamangun students. Data processing method uses PLS (Partial Least Square) using SmartPLS (3.2.8).</i> <i>The results of the study prove that (1) product quality and price have a effect on customer satisfaction, (2) product quality and customer satisfaction have a effect on customer loyalty, (3) price does not significantly influence customer loyalty, (4) as a indirectly product quality and price have a effect on customer loyalty through customer satisfaction.</i>	
Keywords: <i>Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah.....	4
1.3.Spesifikasi Masalah Pokok.....	4
1.4.Tujuan Penelitian.....	5
1.5.Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13

2.2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2.2.3.3 Faktor Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.5 Harga	17
2.2.5.1 Pengertian Harga.....	17
2.2.5.2 Faktor yang mempengaruhi Harga.....	18
2.2.5.3 Tujuan penetapan Harga	19
2.2.5.4 Indikator Harga	20
2.2.6 Kualitas Produk	21
2.2.6.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.6.2 Indikori Kualitas Produk	21
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.5 Kerangka Konseptual Penelian.....	27
BAB III METODA PENELITIAN	29
3.1 Strategi Penelian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1 Data Primer.....	31
3.3.2 Data Sekunder	31
3.3.3 metoda Pengumpulan Data.....	31
3.4 Operasional Variabel	32
3.5 Metoda Analisis Data	35
3.5.1 Metode Pengolahan Data.....	35
3.5.2 Penyajian Data.....	35
3.5.3 Analisis Outer Model	35

3.5.4 Analisi Inner Model.....	36
3.5.5 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	42
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	43
4.3 Deskripsi Data	45
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelian.....	48
4.4.1 Uji Validitas.....	48
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.4.3 Pengujian Hipotesis	54
4.5 Temuan Hasil Penelitian.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran	62
5.3 Keterbatasan Penelian.....	62
5.4 Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	63
DAFTAR REFERENSI	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bobot nilai Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 3.4 Indikator Harga	34
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Produk	34
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Program Studi	44
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Status Pekerjaan	45
Tabel 4.5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4.6 <i>Outer Loading (Loading Factor)</i>	50
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	51
Tabel 4.8 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Direct Effect	57
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Indirect Effect	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 KerangkaKonseptual Penelitian	28
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian Pengaruh Langsung	38
Gambar 3.2 Diagram Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	38
Gambar 4.1 Diagram SkalaLikert Variabel Kualitas Produk	45
Gambar 4.2 Diagram SkalaLikertVariabel Harga.....	46
Gambar 4.3 Diagram SkalaLikertVariabel Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 4.4 Diagram SkalaLikert Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Gambar 4.5 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
Gambar 4.6 Model Pengukuran Struktural (<i>Inner model</i>)	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Data Kuesioner	68
Lampiran 3. Data Riwayat Hidup	71
Lampiran 4. Surat Hasil Riset Penelitian	72