

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

(Studi Pada Pengguna Produk Emina Di Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh:

Nur Ameliya

2002010173

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna Produk Emina Di Purwokerto)**



SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen S1

Oleh:

Nur Ameliya

2002010173

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

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

(Studi Pada Pengguna Produk Emina Di Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh:

Nur Ameliya

2002010173

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing:

Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M




NIK. 2160122

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Nur Ameliya
NIM : 2002010173
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Produk Emina di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M. ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si ()
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK.2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ameliya

NIM : 2002010173

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



1000
MENERAI
TEMPEL
DED1CAKX765836070

Nur Ameliya

v

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto, dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ameliya
NIM : 2002010173
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada
Pengguna Produk Emina di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/menginformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 Januari 2024

Mennyatakan,



Nur Ameliya

HALAMAN MOTO

“Do good. It will come back to you in unexpected ways”

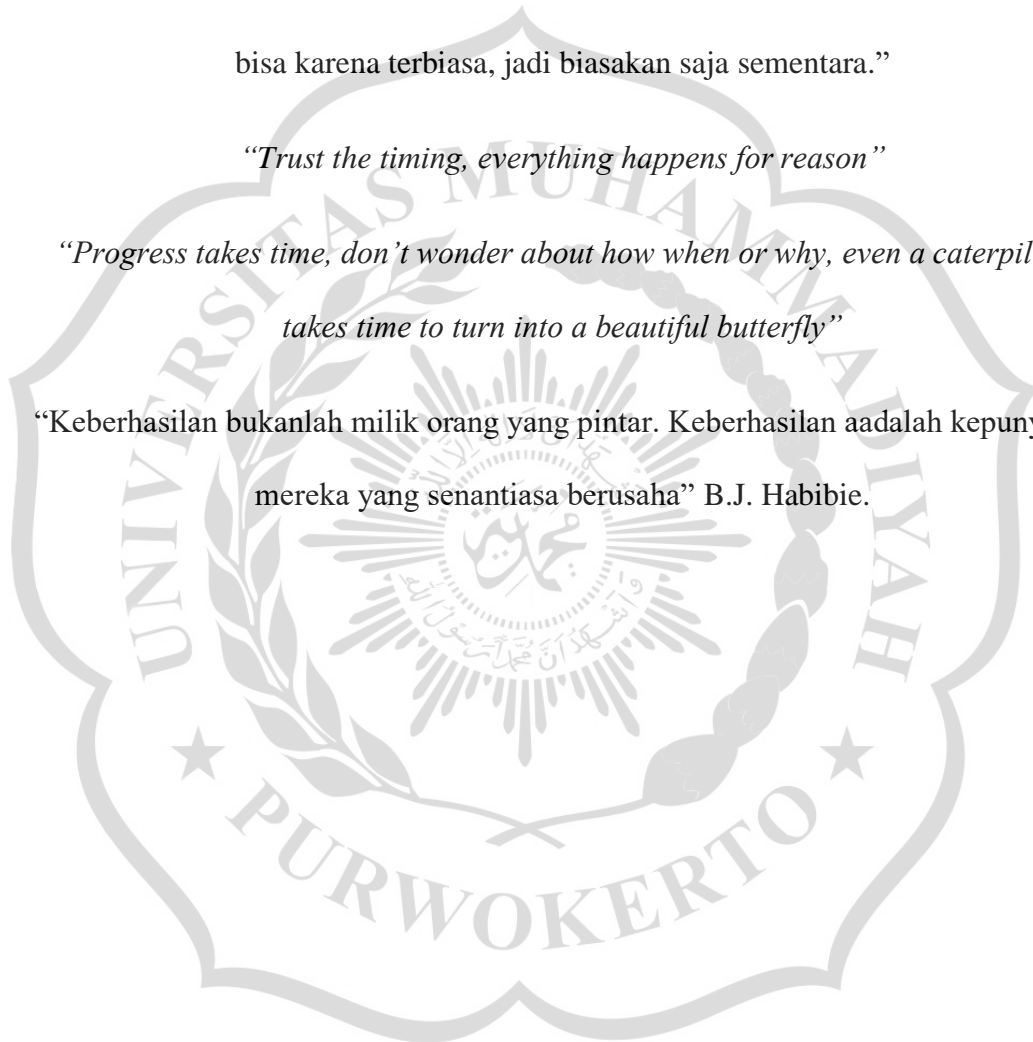
“Sedikit air mata tidak apa, namanya saja sedang menata, lelah boleh,

bisa karena terbiasa, jadi biasakan saja sementara.”

“Trust the timing, everything happens for reason”

“Progress takes time, don't wonder about how when or why, even a caterpillar takes time to turn into a beautiful butterfly”

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha” B.J. Habibie.



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala segala Syukur kepadamu Ya Rabb karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti dalam hidup saya. Yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan kepada:

- Orang tua saya tercinta, Alm. Bapak Moh. Sodikin dan Ibu Warini terimakasih atas limpahan doa dukungan kasih sayang dan teladan alm bapak dan ibu yang sangat berarti dan selalu memberikan semangat yang luar biasa untuk saya.
- Untuk kakak saya tercinta Fuji Mukti Ningsih yang telah memberikan dukungan dan support secara terus menerus dan seluruh keluarga yang saya sayangi.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT, atas segala Rahmat dan berkat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Produk Emina di Purwoketo)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Skripsi ini berhasil disusun berkat bantuan yang diperoleh dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun material. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- 2) Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- 3) Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk membimbing saya dari semester 1.

- 4) Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
 - 5) Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan bimbingan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen.
 - 6) Restu Frida Utami, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan bimbingan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen.
 - 7) Keluarga saya Ibu Warini dan Alm. Bapak Moh Sodikin serta Kakak Fuji Mukti Ningsih yang paling berperan dan selalu mendoakan dan mendukung penulisan skripsi saya. Memberi dukungan material dan moral.
 - 8) Sahabat dan teman-teman yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi, yang selalu mendukung dan saling memberikan semangat.
- Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 25 Januari 2024



Nur Ameliya

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Pengguna Produk Emina di Purwokerto)

Nur Ameliya¹, Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis^{(1) (2)}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}

nurameliya534@gmail.com¹ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna produk Emina di Purwokerto. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria responden diperoleh sebanyak 110 responden dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna produk Emina di Purwokerto, sedangkan harga dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna produk Emina di Purwokerto.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND CUSTOMER

SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY

(Study on Emina Product Users in Purwokerto)

Nur Ameliya¹, Dr. Emy Rachmawati S.E., M.M²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis^{(1) (2)}

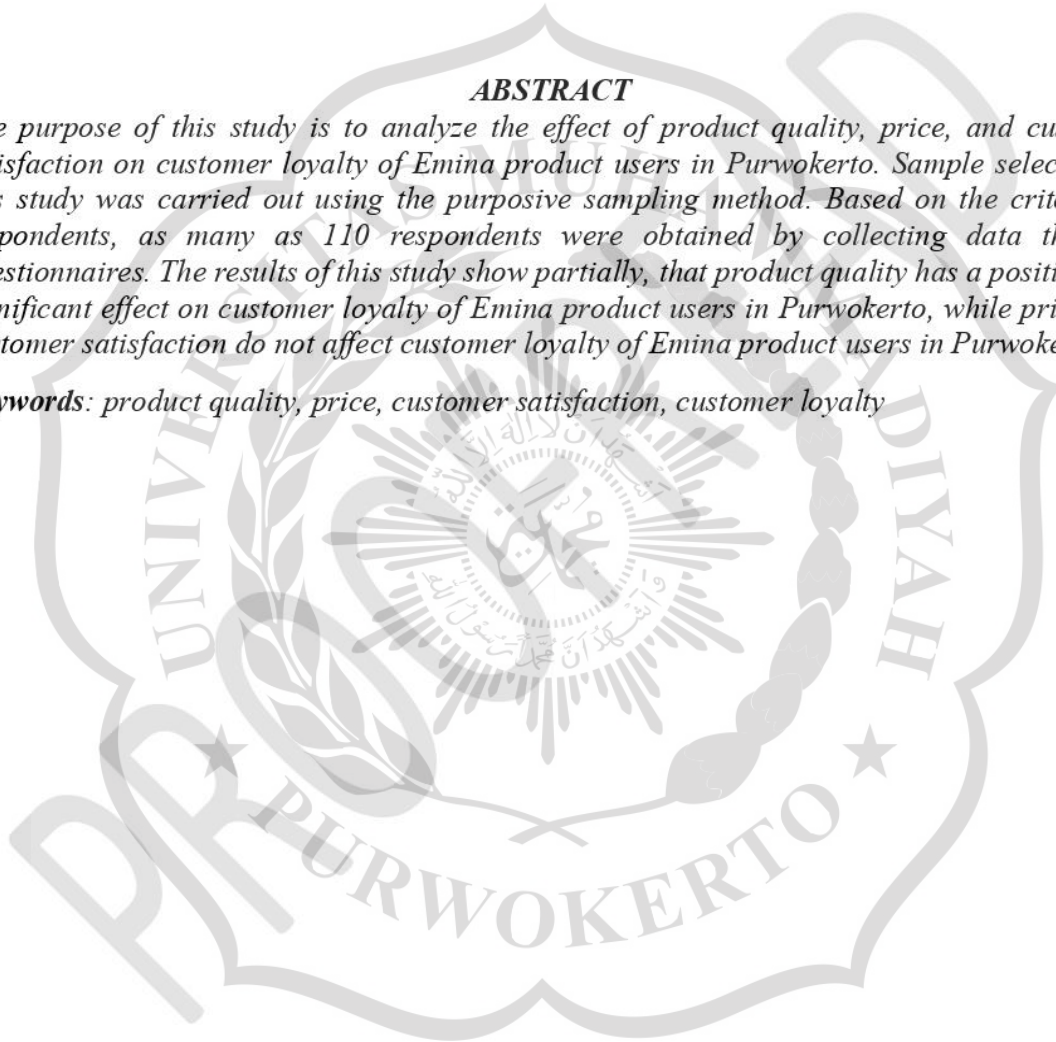
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}

nurameliya534@gmail.com¹ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of product quality, price, and customer satisfaction on customer loyalty of Emina product users in Purwokerto. Sample selection in this study was carried out using the purposive sampling method. Based on the criteria of respondents, as many as 110 respondents were obtained by collecting data through questionnaires. The results of this study show partially, that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty of Emina product users in Purwokerto, while price and customer satisfaction do not affect customer loyalty of Emina product users in Purwokerto.

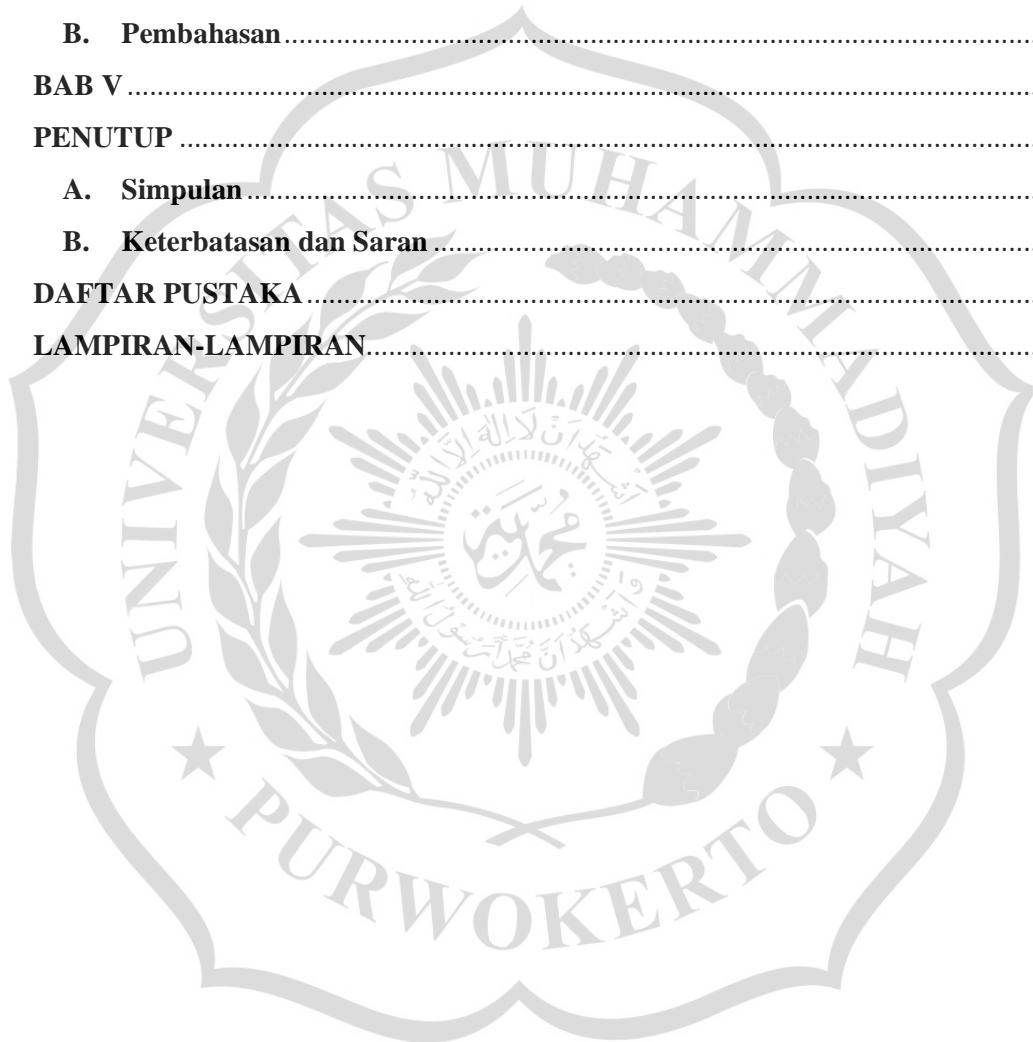
Keywords: *product quality, price, customer satisfaction, customer loyalty*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Batasan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan sampel	32
D. Jenis, Sumber data dan Metode Pengumpulan Data	34

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
F. Instrumen Pengumpulan Data	37
G. Uji Analisis Data.....	37
BAB IV.....	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	74
BAB V	78
PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Keterbatasan dan Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

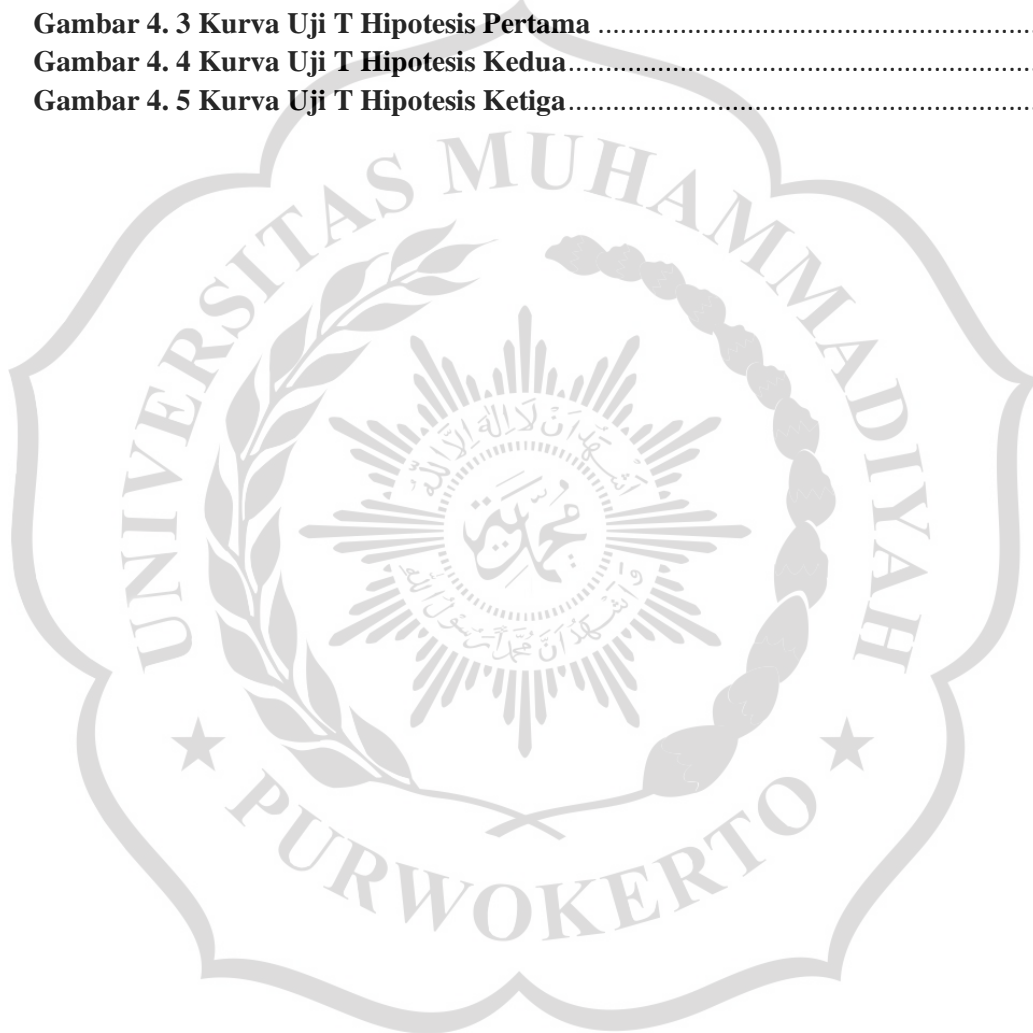


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index pengguna produk kecantikan tahun 2023.....	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan produk Emina	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi operasional	35
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Response rate	49
Tabel 4. 2 Data pengguna produk Emina skincare atau kosmetik bibir.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Goodness of fit.....	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Uji Parsial)	71
Tabel 4. 19 rekapitulasi pengujian hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Kurva uji goodness of fit.....	41
Gambar 3. 2 Kurva penerimaan hipotesis pertama	42
Gambar 3. 3 Kurva penerimaan hipotesis kedua	43
Gambar 3. 4 Kurva penerimaan hipotesis ketiga	45
Gambar 4. 1 Gambar Diagram Pengguna Produk Emina.....	51
Gambar 4. 2 Kurva Uji Goodness of Fit.....	70
Gambar 4. 3 Kurva Uji T Hipotesis Pertama	72
Gambar 4. 4 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	72
Gambar 4. 5 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2 Data responden.....	91
Lampiran 3 Data penelitian jawaban reponden.....	94
Lampiran 4 data pengguna produk emina.....	106
Lampiran 5 Statistik deskriptif.....	107
Lampiran 6 Uji validitas dan reliabilitas data	108
Lampiran 7 Uji asumsi klasik	112
Lampiran 8 Analisis regresi linear berganda dan Uji T	113
Lampiran 9 Uji kecocokan Model.....	113

