

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK AIR MINUM
UDAKA DI KABUPATEN KLUNGKUNG**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2020**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Skripsi oleh Ni Kadek Aris Widiantri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Februari 2020

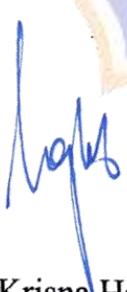
Dewan Penguji


Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

(Ketua)


Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)


Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Februari 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha


Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd.
NIP. 195808071981031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Air Minum Udaka di Kabupaten Klungkung” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



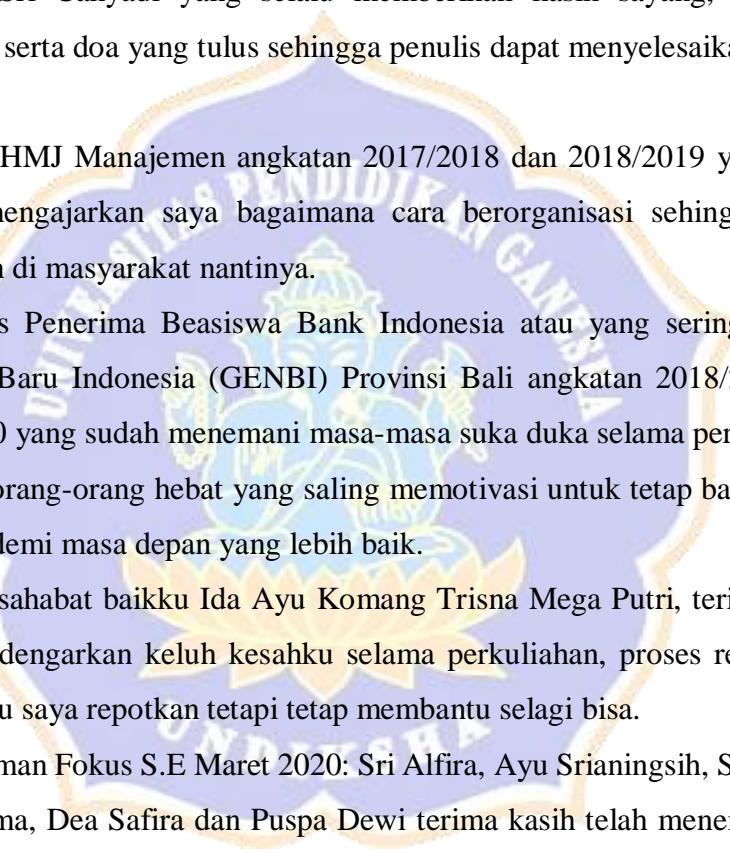
Ni Kadek Aris Widiantari
NIM. 1617031037

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Air Minum Udaka Di Kabupaten Klungkung”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M, selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Trianasari, Ph.D., CHE. selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing dengan penuh ikhlak, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

- 
10. Kepala Desa dan seluruh staff dan pegawai di kantor Kepala Desa Dawan Kaler, Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung. Ketua BUM Desa dan seluruh staf pegawai beserta kepala unit dan seluruh pimpinan dan karyawan pabrik air minum Udaka Desa Dawan Kaler, Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung, yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan dan menyelesaikan skripsi ini.
 11. Kedua Orang tua I Wayan Sumerta dan Ni Nengah Widiani dan Kedua Saudara Kakak yaitu I Putu Agus Juli Sastrawan S.Pd dan adik yaitu I Komang Sri Cahyadi yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 12. Pengurus HMJ Manajemen angkatan 2017/2018 dan 2018/2019 yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berorganisasi sehingga dapat diterapkan di masyarakat nantinya.
 13. Komunitas Penerima Beasiswa Bank Indonesia atau yang sering disebut Generasi Baru Indonesia (GENBI) Provinsi Bali angkatan 2018/2019 dan 2019/2020 yang sudah menemani masa-masa suka duka selama perkuliahan. Bertemu orang-orang hebat yang saling memotivasi untuk tetap bangkit dan berjuang demi masa depan yang lebih baik.
 14. Teruntuk sahabat baikku Ida Ayu Komang Trisna Mega Putri, terima kasih telah mendengarkan keluh kesahku selama perkuliahan, proses revisi, dan yang selalu saya repotkan tetapi tetap membantu selagi bisa.
 15. Teman-teman Fokus S.E Maret 2020: Sri Alfira, Ayu Srianingsih, Sang Ayu, Dian Herma, Dea Safira dan Puspa Dewi terima kasih telah menemani dari awal perkuliahan sampai semester tua yang setia menemani proses bimbingan dan menunggu dosen dan tetap bersama dengan orang yang sama-sama ingin berjuang dan fokus ingin mengejar wisuda periode Maret 2020. Terima kasih kenangan indah kalian yang sudah mewarnai masa-masa kuliah.
 16. Rekan-rekan Julidku: Sunita Mahayani, Diah Shinta, Dita Purnama, Ferisnayani, Paramita Brata dan Velia Prihartini, terima kasih telah menjadi teman yang sangat ambyarr, selalu menghibur, selalu buat senang dan

mengajarkan arti persahabatan yang sesungguhnya. Terima Kasih kenangan indah kalian yang hadir di masa-masa kuliah.

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 09 Januari 2020

Penulis,



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Deskripsi Teoretis	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Harga.....	16
2.1.2.1 Definisi Harga.....	16
2.1.2.2 Dimensi Harga	18
2.1.2.3 Indikator Harga	18
2.1.3 Promosi	19
2.1.3.1 Definisi Promosi	19
2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	21
2.1.3.3 Dimensi Promosi.....	22
2.1.3.4 Indikator Promosi.....	22

2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
.....	
2.3 Hubungan Antar Variabel	31
2.3.1 Hubungan Harga dan Promosi dengan Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3.2 Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.3.3 Hubungan Promosi dengan Loyalitas Pelanggan	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
2.5 Hipotesis Penelitian	35
 BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Rancangan Penelitian	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	37
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	46
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.2 Regresi Linier Berganda	49
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	50
3.9 Uji Hipotesis	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Deskripsi Data	53
4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	55
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.1.4 Koefisien Determinasi (R^2).	61
4.1.5 Pengujian Hipotesis	61
4.1.5.1 Pengaruh Harga (X_1) dan Promosi (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	61

4.1.5.2 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	62
4.1.5.3 Pengaruh Promosi (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	62
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.3 Keterbatasan Penelitian	66
4.4 Implikasi	66
BAB V PENUTUP	69
5.1 Rangkuman	69
5.2 Simpulan	71
5.3 Saran	72
DAFTAR RUJUKAN	73
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2	Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	40
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	44
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	45
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk air Minum Udaka	35
Gambar 4.1 . Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Umur	54
Gambar 4.3 . Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-Plot</i>	56
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	58
Gambar 4.6 Sruktur Hubungan Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk air Minum Udaka	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Target Penjualan Air Minum Udaka di Kabupaten Klungkung Per Bulan Tahun 2018	77
Lampiran 02. Data Target Penjualan PT Tirta Investama (Aqua) di Kabupaten Klungkung Per Bulan Tahun 2018	78
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 04. Data Hasil Kuesioner Sampel Kecil Ordinal	83
Lampiran 05. Data Hasil Kuesioner Sampel Besar Ordinal.....	84
Lampiran 06. Data Hasil Kuesioner Sampel Kecil Interval.....	87
Lampiran 07. Data Hasil Kuesioner Sampel Besar Interval.....	89
Lampiran 08. Gambar Stuktur Hubungan Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Produk Air Minum Udaka di Kabupaten Klungkung	94

