

**PENGARUH HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DODOL PENGLATAN TIBET DI
KECAMATAN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Sarjana Manajemen**



**Oleh
KEDEK CANIA INDAH PRADNYANTI
NIM 2017041152**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

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

Mengetujui

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

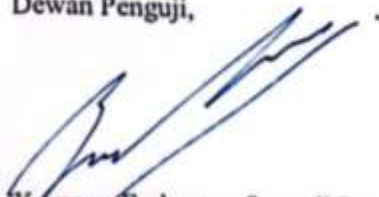
Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Kadek Cania Indah Pradnyanti
ini telah dipertahankan di depan dewan
penguji pada tanggal 05 Juli 2024

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



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

(Anggota)



Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

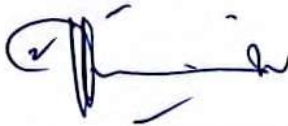
Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 05 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng 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, 22 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Cania
Kadek Cania Indah Pradnyanti
NIM. 2017041152

MOTTO

**Tak Semua Usaha Itu Dipermudah,
Tapi Semua Yang Berusaha Pasti Akan Berbuah
Terima Kasih Sudah Berjuang.**



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.

6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik penulis selama belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua tercinta Ketut Sukayasa dan Made Sudarmi serta saudara-saudaraku dan keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2020 turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar serta sama-sama berproses untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 7 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.3 Harga.....	11
2.4 Indikator Harga.....	12
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.7 Penelitian Terdahulu yang relevan.....	15
2.8 Hubungan antar Variabel.....	17
2.9 Kerangka Berfikir.....	22
2.10 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24

3.2 Rancangan Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Hipotesis Statistik.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Pengujian Asumsi	41
4.3 Pengujian Hipotesis	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.5 Implikasi	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Rangkuman.....	65
5.2 Simpulan.....	66
5.3 Saran	67
DAFTAR RUJUKAN	70
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Komparasi Penjualan Berbagai Merek Dodol.....	3
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	30
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	31
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	32
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden di Kecamatan Buleleng Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden di Kecamatan Buleleng Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden di Kecamatan Buleleng Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden di Kecamatan Buleleng Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Data	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Pola Penelitian Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden	79
Lampiran 03: Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Koefisien Determinasi dan Uji Koefisien Determinasi.....	94
Lampiran 04. Dokumentasi.....	101

