

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PUCUK MAJU MANDIRI DESA SUDAJI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

I Nyoman Agus Pradita

NIM. 2017041190

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

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


Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

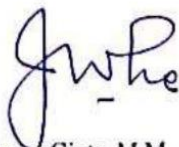
Skripsi oleh I Nyoman Agus Pradita ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 18 Oktober 2024

Dewan Penguji,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

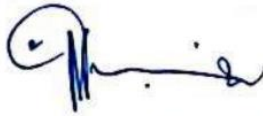
Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Ananda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 19906072020122017



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Pada Pucuk Maju Mandiri Desa Sudaji" 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 04 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



I Nyoman Agus Pradita

NIM. 2017041190

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pucuk Maju Mandiri Desa Sudaji”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini guna untuk 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., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati, penuh tanggung jawab dan selalu sabar dalam memberikan arahan, dukungan, semangat dan juga bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, semangat dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Pemilik dari Pucuk Maju Mandiri yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
12. Ayah dan Ibu tercinta, I Ketut Suarda dan I Nyoman Sari serta kakak tercinta, Luh Artewi dan Kadek Ratati hingga keluarga besar tersayang

yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

13. Terima kasih buat pemilik nama Ni Luh Sekarrini yang menjadi sosok yang penting selalu ada buat saya, telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.
14. Para sahabat (Suriawan, Dewa) yang selalu memberikan dorongan dan canda tawa serta teman – teman Jurusan Manajemen angkatan 2020.
15. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu 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 dan berguna untuk kita semua.

Singaraja, 04 Oktober 2024

I Nyoman Agus Pradita



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	8
2.2 Harga.....	10
2.2.1 Pengertian Harga.....	10
2.2.2 Indikator Harga.....	11
2.3 Kualitas Produk.....	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.5.1 Hubungan Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.5.2 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.6 Kerangka Berpikir.....	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Instrumen Variabel Bebas	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.8 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi	40
4.3 Analisis Regresi Berganda	43
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.5 Pengujian Hipotesis	45
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.6.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	47
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
4.7 Keterbatasan Penelitian	53
4.8 Implikasi	54
BAB V PENUTUP	55
5.1 Rangkuman	55
5.2 Simpulan	56
5.3 Saran	57
DAFTAR RUJUKAN	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Pada Pucuk Maju Mandiri	4
Tabel 1.1 Data Harga Usaha Pesaing.....	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	28
Tabel 3.4 Hasil Realibilitas loyalitas pelanggan.....	28
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.4 Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Deskripsi Data Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4.7 Uji Glejser.....	43
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	45
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Output SPSS Uji F Variabel Loyalitas Pelanggan...	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	20
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plots of <i>Regression Standardized Residual</i>	41
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 0.2 Deskripsi Data Responden	65
Lampiran 0.3 Data Penelitian	66
Lampiran 0.4 Hasil Data Output SPSS	76
Lampiran 0.5 Dokumentasi Penelitian.....	81

