

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO BUSANA  
ADAT BALI YASA INDAH COLLECTION  
CABANG PEKUTATAN**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Putu Manik Nataliani  
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal: 26 Maret 2021

Dewan Penguji



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



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

(Anggota)



Komang Krisna Heriyanda, SE., M. M.  
NIP. 198309212013041001

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 26 Maret 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, SE., M. M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Manik Nataliani

NIM 1717041083

## PRAKATA

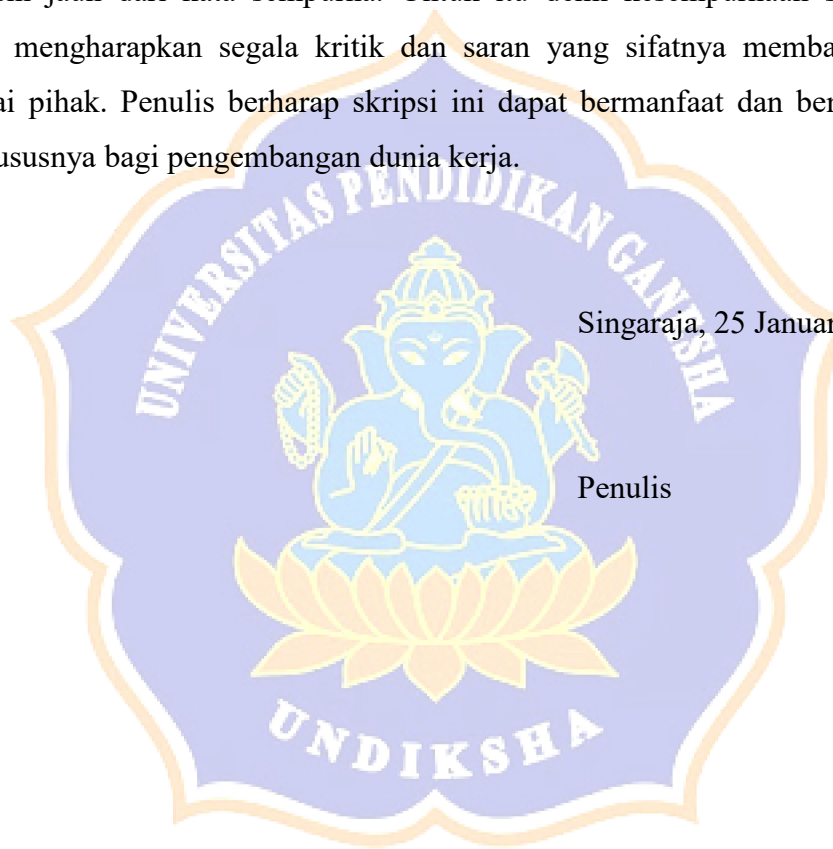
Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan”** skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi 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 terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si.,Ak.,CPA., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si., Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi dan selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci,.M.Si., Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yng tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Owner dan karyawan Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection cabang Pekutatan yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.

8. Kedua orang tua ( I Made Arnata dan Ni Kadek Astini), dan Saudara saya ( I Kadek Andika Wirya Dana Putra) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari atas segala keterbatasan penulis, bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita khususnya bagi pengembangan dunia kerja.



Singaraja, 25 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
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.....	6
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.3 Nilai Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	13
2.3.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	13
2.3.3 Indikator Nilai Pelanggan.....	14

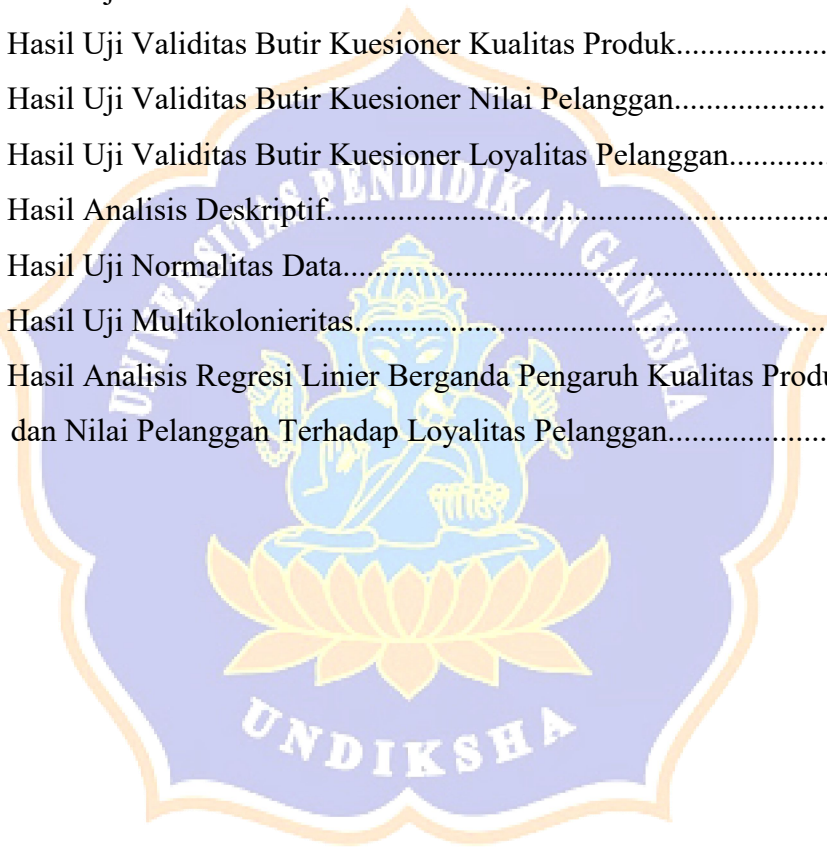


2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	20
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	21
2.5.3 Hubungan Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	21
2.6 Kerangka Berpikir.....	22
2.7 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Definisi Operasional Penelitian Variabel.....	26
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Instrumen.....	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7 Hipotesis Statistik.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	38
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	38
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	39
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39

4.3 Pengujian Hipotesis.....	40
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	43
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan....	44
4.3.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan....	44
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
4.4.1 Pengaruh Simultan Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan....	45
4.4.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan....	46
4.5 Implikasi Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Ringkasan.....	47
5.2 Simpulan.....	48
5.3 Saran.....	48
DAFTAR RUJUKAN.....	50
LAMPIRAN.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kualitas Produk.....	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Nilai Pelanggan.....	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas.....	39
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan.....	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> .....	40
Gambar 4.2 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) di Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data penjualan per-item busana adat bali di toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan .....	56
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 03 Gambaran Umum Responden.....	60
Lampiran 04 Data Penelitian.....	62
Lampiran 05 Daftar Nilai $R_{Tabel}$ Signifikan 5% dan 1%.....	82
Lampiran 06 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 24.0 <i>for Windows</i> , Kualitas Produk ( $X_1$ ), Nilai Pelanggan ( $X_2$ ), dan Loyalitas Pelanggan (Y).....	83

