

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TELEPON SELULER SAMSUNG**  
**(Studi Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut)**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar sarjana  
Ekonomi (S.E) Jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**UIN Sunan Gunung Djati Bandung**



**Oleh:**

**Heti Suryati**

**1138020097**

**BANDUNG**

**2019/1440 M**

## **ABSTRAK**

### **Heti Suryati (1138020097) : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut)**

Kebutuhan akan komunikasi adalah hal yang sangat penting bagi setiap kalangan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari penjual atau produsen produk-produk seperti handphone yang menawarkan berbagai jenis produk baru dengan inovasi yang berbeda dari pada produk-produk sebelumnya. Perusahaan yang ingin memenangkan kompetisi harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar usaha dapat bertahan dan dapat memenangi persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pemilik perusahaan handphone untuk meningkatkan kualitas produknya, sehingga produk yang diproduksi memiliki nilai lebih dibandingkan dengan produk lainnya. Harga juga menjadi salah satu strategi perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor lainnya dan merupakan salah satu faktor konsumen untuk memutuskan loyalitas pada produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, populasi dan sampelnya adalah Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut. Dalam penelitian ini sampel penelitian ditujukan secara *Incidental Sampling*. Pada penelitian ini peneliti menentukan sampel sebanyak 100. Data yang dihasilkan adalah tanggapan responden yang telah ditetapkan sebagai sampel dari kuesioner yang telah disebar.

Dari hasil pengolahan data pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut  $Y = 2,175 + 0,293 + 0,321$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan  $t_{hitung} = 6,127 > t_{tabel} = 1,661$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $\beta$  sebesar 0,509. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di buktikan dengan  $t_{hitung} = 3,265 > t_{tabel} = 1,661$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $\beta$  sebesar 0,271. Dan secara simultan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan menghasilkan nilai sebesar  $f_{hitung} = 39,078 > f_{tabel} = 2,700$  tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan R square diperoleh sebesar 44,6% menunjukkan presentasi sumbangan pengaruh variabel kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 66,8%. Sedangkan sisanya sebesar 33,2% diteliti oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga dan Loyalitas Pelanggan**

## **DAFTAR ISI**

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Pemikiran .....	9
G. Hipotesis .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Telaah Pustaka .....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	18
B. Tinjauan Teoritis .....	20
1. Konsep Produk .....	20
a. Definisi Produk .....	20
b. Atribut Produk .....	20
c. Kualitas Produk .....	21
d. Dimensi Kualitas Produk .....	22
e. Manfaat Kualitas Produk .....	23
2. Harga .....	23
a. Pengertian Harga .....	23

b.	Penetapan Harga .....	24
c.	Tujuan Penetapan Harga .....	27
d.	Strategi Penetapan Harga .....	28
e.	Indikator harga .....	30
3.	Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	31
a.	Definisi Loyalitas .....	31
b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ....	32
c.	Jenis Loyalitas Pelanggan .....	34
d.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	35
e.	Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal .....	36
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A.	Metode penelitian .....	38
B.	Populasi dan Sampel .....	39
1.	Populasi .....	39
2.	Sampel .....	40
C.	Jenis dan Sumber Data .....	41
1.	Jenis Data .....	41
a.	Data Kualitatif .....	41
b.	Data Kuantitatif .....	421
2.	Sumber Data .....	42
a.	Data Primer .....	42
b.	Data Sekunder .....	42
D.	Variabel dan Operasional Variabel .....	43

1.	Variabel Penelitian .....	43
2.	Operasional Variabel .....	44
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.	Studi Kepustakaan .....	47
2.	Studi Lapangan .....	47
a.	Interview (wawancara) .....	47
b.	Kuesioner (angket) .....	48
c.	Observasi .....	48
F.	Teknik pengolahan Data .....	48
1.	Uji Validitas .....	49
2.	Uji Realibilitas .....	50
3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.	Pengujian Hipotesis .....	52
a.	Uji Koefisien Regresi secara Persial (Uji t) .....	52
b.	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f) .....	52
c.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
G.	Tempat Penelitian .....	54
H.	Jadwal Penelitian .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>	
A.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	56
1.	Sejarah Singkat Berdirinya Telepon Seluler Samsung .....	56
B.	Hasil Penelitian .....	57
1.	Data Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut dan	

Pengalan Responden .....	59
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
c. Pengalan Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Telepon Seluler Samsung.....	61
d. Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Telepon Seluler Samsung .....	62
e. Pengalaman Responden Memperoleh Informasi Mengenai Telepon Seluler Samsung.....	63
2. Pengolahaan Data Deskriptif.....	64
a. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (X1).....	64
b. Tanggapan Responden Tentang Harga (X2).....	73
c. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
3. Uji Validitas .....	82
4. Uji Reliabilitas .....	84
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	87
1. Pengujian Hipotesis.....	87
a. Uji Parsial (Uji t).....	87
b. Uji Simultan (Uji f) .....	89
2. Analisis Regresi Berganda .....	90
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	93

**BAB V PENUTUP ..... 96**

A. Kesimpulan ..... 96

B. Saran ..... 97

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Asalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alha

mdulilah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Dimana penulis mengangkat permasalahan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler Samsung Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut”**

Penul

is menyadari bahwa penulisan skripsi ini merupakan proses perjalanan yang panjang, yang membutuhkan banyak pengorbanan baik tenaga,pikiran maupun biaya disertai kerja keras dan do'a.

Dala

m penulisan skripsi ini, penulis baik langsung maupun tidak langsung mendapat bantuan dari berbagai pihak secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesematan kali ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tua (Ema Enur dan Bapak Dede) yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik secara moral maupun materil kepada penulis, dan terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan telah menjadi motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini, serta do'a yang tidak ada hentinya diucap merupakan kekuatan bagi penulis.
3. Suamiku (Hasan) yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini baik secara moril maupun materil.
4. Anak-anakku tercinta dan tersayang , Aira Izmi Raenius dan Claura Defani Raenius yang selalu membuat penulis selalu semangat dalam melakukan seluruh kegiatan.
5. Kaka satu-satunya Wawan Hermawan yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semngatnya kepada penulis
6. Prof. Dr. Mahmud M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
7. Bapak Dr. Sahya Anggara. Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
8. Bapak Dr. Muhammad Zaky, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

9. Bapak Kadar Nurjaman, S.E., MM. Selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
10. Bapak Dr. H. Eri Novari, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing satu yang sejak pertama pembuatan skripsi ini hingga diselesaiannya selalu memberikan arahan dan motivasinya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibu Yulia Fithriany Rahmah, S.P., M.E selaku dosen pembimbing dua yang selalu memberikan arahan dan motivasinya kepada penulis.
12. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang tidak pernah lelah memberikan ilmu dan bantuannya dalam kelancaraaan administrasi penulis.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2013, terutama kelas Manajemen C terimakasih untuk motivasi, bantuan dan semangatnya Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekuarangan dan kesalahan yang disebabkan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan mengarah sebagai perbaikan yang dapat meningkatkan kemampuan penulis di masa yang akan datang

Bandung, April 2019

Penulis

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pangsa Pasar Telepon Seluler di Dunia Tahun 2018 .....	3
Tabel 1.2 Market Telepon Seluler Terlaris di Indonesia Pada Kuartal Kedua 2018 – Kuartal ke-empat 2018 .....	4
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.1 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	45
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi ..	54
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Mahasiswa .....	59
Tabel 4.2 Pendapatan Mahasiswa .....	60
Tabel 4.3 Berapa Lama menggunakan Telepon Seluler Samsung.....	61
Tabel 4.4 Alasan Utama Menggunakan Telepon Seluler Samsung .....	62
Tabel 4.5 Informasi Mengenai Telepon Seluler Samsung .....	63
Tabel 4.6 Pernyataan 1 .....	64
Tabel 4.7 Pernyataan 2 .....	65
Tabel 4.8 Pernyataan 3 .....	66
Tabel 4.9 Pernyataan 4 .....	67
Tabel 4.10 Pernyataan 5 .....	68
Tabel 4.11 Pernyataan 6.....	69
Tabel 4.12 Pernyataan 7 .....	70
Tabel 4.13 Pernyataan 8.....	71

Tabel 4.14 Pernyataan 9 .....	72
Tabel 4.15 Pernyataan 10 .....	73
Tabel 4.16 Pernyataan 11 .....	74
Tabel 4.17 Pernyataan 12 .....	75
Tabel 4.18 Pernyataan 13 .....	76
Tabel 4.19 Pernyataan 14 .....	77
Tabel 4.20 Pernyataan 15 .....	78
Tabel 4.21 Pernyataan 16 .....	79
Tabel 4.22 Pernyataan 17 .....	80
Tabel 4.23 Pernyataan 18 .....	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas (X1) Kualitas Produk .....	82
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas (X2) Harga .....	83
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas (Y) Loyalitas Pelanggan.....	84
Tabel 4.27 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	85
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas (X1) Kualitas Produk .....	85
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas (X2) Harga.....	86
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas (Y) Loyalitas Pelanggan.....	86
Tabel 4.31 Output Uji T (X1) Kualitas Produk dan (X2) Harga Terhadap (Y) Loyalitas Pelanggan.....	88
Tabel 4.32 Hasil Uji F .....	89
TABEL 4.33 Hasil Uji Regresi Berganda .....	91
Tabel 4.34 Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	93

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	1
-------------------------------------	---

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirullah & Haris Budiyono. 2004. *Pengantar Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Amirin, Tatang M. 2011. *Populasi dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel rumus Slovin*. Tatangmanguny.wordpress.com.
- Bob Foster. 2008. *Manajemen ritel*. Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Basu Swasta. Handoko, T. Tani. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BFEE. Yogyakarta.
- George R.Terry 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Terjemahan. PT. Bumi Aksara: Bandung.
- Griffin Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Husen Umar. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gery Amstrong. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. ed. Millenium jilid 1 . Dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gery Amstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Terjemahaan.jilid 1 . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Erlangga. Jakarta.
- M.Mursid. 2008. *Manajemen Pemasarn*. Cetakan Kelima. Bumi Aksara. Jakarta

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sukirno. 2007. *Ekonomi Pembangunan: Proses, Masalah, dan Dasar Kebijakan*.  
Penerbit: Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Saladin, Salim. 2011. *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajmene Pemasaran Cv Agung Ilmu, Bandung*
- Tjiptono, F & G. Chandra. 2012.*Manajemen Strategik*. Edisi2. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Zikmud, et. al. 2003. *Customer Relationship Management: integreting Marketing Strategy and Informasian Technology*. New Jersey: Jhon Wiley and sons

### **Skripsi dan Jurnal**

- Abdul Kholik. 2017 *Studi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Iphone (Studi pada mahasiswa FISIP UIN sunan Gunung Djatai Bandung Angkatan 2013)*
- Arif Budiman.2010. *Studi Kulaitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di PT. Badranaya Putra, Bandung).*
- Fikriyasa Berlian F. 2013. *Pengaruh Kualitas Prdouk Terhadao Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler Blackberry (Pada Mahasiswa Uin Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2012).*
- Krisna Thera Kesuma. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Samsung Android Phone di PT. Ericsson Indonesia.*

### **Internet**

International Data Corporation (IDC) Wordwide Quarterly Mobile Phone Tracker  
<http://databoks.katadata.co.id/datapublish>  
<http://trendforce.com>

