

NOTA PEMBIMBING

Cilacap,
Kepada Yth.
Kaprodi Manajemen
Fakultas Ekonomi UNUGH
di
Cilacap

Assalammualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari :

Nama : Maida Nur Zaella
NIM : 16612011011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan (Studi Kasus Pada C.V Rajasa Mas
Jaya Batik Maos Cilacap)

Kami Berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang Munaqosah.

Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera dimunaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapan terima-kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


YUDI AGUS SETIAWAN, S.S., M. M
NIDN.0618088701

Pembimbing II


MUTIA PAMIKATSIH, M. Esy
NIDN.0631058803

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (Studi Kasus Pada CV. Rajasamas Jaya Batik Maos Cilacap)

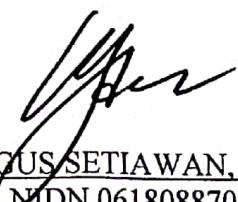
Oleh :

Maida Nur Zaella

NIM 16612011011

Disetujui untuk
Ujian Skripsi Pada Tanggal

Pembimbing I


YUDI AGUS SETIAWAN, S.S., M. M
NIDN.0618088701

Pembimbing II


MUTIA PAMKATSIH, M. Esy
NIDN.0631058803

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : Maida Nur Zaella
NIM : 16612011011
Judul : Pengaruh Harga dan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Rajasamas Jaya Batik Maos Cilacap)

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Pengaji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada hari / tanggal :

Sabtu, 24 Oktober 2020

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

Cilacap, 24 Oktober 2020

Dewan Sidang

Ketua

Suwono, M.Si

NIK. 41230714081

Pengaji 1

Suwono, M.Si

NIK. 41230714081

Pembimbing

Yudi Agus Setiawan, M.M
NIK. 41230714112

Sekretaris

Dina Prasetyaningrum, M.M

NIK. 41230714144

Pengaji 2

Priyo Anggoro, MM
NIK. 41230714083

Ass. Pembimbing

Mutia Pamikatsih, M.Esy.
NIK. 41230714160



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. H. Suwono
NIK. 41230714008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maida Nur Zaella

NIM : 16612011011

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap,
Yang membuat pernyataan



Maida Nur Zaella
16612011011

MOTTO

**Datanglah ke cermin, maafkan orang yang ada
didepanmu, ucapkanlah terimakasih dan tolong cintai**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Alloh SWT, karya sederhana ini saya
persesembahkan untuk :

Kedua orang tuaku, Bapak Faiz Sholis dan Ibu Sumini yang tak ada kata lelah
telah mendidik dan memberikan kasih sayang beserta doa yang terus mengalir
kepada penulis.

Kedua kakaku Izmi Hanifah dan Heri Purnomo yang memberikan semangat
dorongan dan nasehat yang berguna bagi penulis serta keponakanku tercinta Lulu
Azalea Najwa yang memberikan keceriaan dengan tawa kecilnya.

Sahabat terbaiku Wening, Indah, Nessy, Mashail, dan Laelatul yang selalu ada
dan tak ada hentinya mendengarkan keluh kesah saya, terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alloj SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Rajasamas Batik Maos Cilacap)” dapat tersusun dengan baik.

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenan penulis pengucapan terimakasih kepada :

1. Drs. KH. Nasrulloh, M.H, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) beserta seluruh jajaran kepengurusanya.
2. Drs. H. Suyono delaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama al Ghazali (UNUGHA) yang telah memberikan izin peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Suwono, S.E. M.Si selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
4. Yudi Agus Setiawan, S.S., M.M selaku dosen pembimbing I yang senantia memberikan arahan dengan sabar, memberikan arahan, masukan, nasehat, saran, serta motivasi yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Mutia Pamikatsih, M,Esy selaku dosen pembimbing II yang senantia memberikan arahan dengan sabar, memberikan arahan, masukan,

nasehat, saran, serta motivasi yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan berbagai saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali yang telah memberikan bantuan ilmu dan pengetahuan bagi penulis.
8. Ibu Euis Rohaini dan Bapak Tonik Sudarmaji selaku pemilik CV. Rajasamas Jaya Batik Maos yang telah memberikan izin peneliti untuk melaksanakan penelitian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi angkatan 2016 yang senantiasa berjuang bersama dan saling memberikan dorongan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Alamat Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap
11. AJ selaku pasangan penulis yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan didalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Cilacap, 19 September 2020

Penulis

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada pelanggan batik dari CV. Rajasamas Jaya Maos. penelitian ini mengambil judul “**Pengaruh Harga dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Rajasamas Jaya Maos Cilacap”.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan produk terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan CV. Rajasamas Jaya Maos yang berjumlah 85 responden. Intrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis Linear Berganda yang hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (2) produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (3) harga dan produk secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan nilai F hitung ($222,428$) > f tabel ($3,11$), nilai t hitung variabel Harga ($3,772$) dan Produk ($7,454$) lebih besar dari t tabel ($1,663$) maka dinyatakan terdapat pengaruh harga dan produk terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 84,4% dari variabel independen terhadap variabel dependen. Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu dalam upaya meningkatkan rasa loyal terhadap pelanggan perusahaan sebaiknya terus memberikan produk yang sesuai harapan dan dengan harga yang sesuai produk yang didapatkan.

Kata Kunci: Harga, Produk, dan Loyalitas Pelanggan

SUMMARY

This research is a survey research on batik customers from CV. Rajasamas Jaya Maos. This research takes the title "The Effect of Price and Products on Customer Loyalty (Case Study at CV. Rajasamas Jaya Maos Cilacap".

The purpose of this study was to determine the effect of price and product on customer loyalty. The sample of this research is customers of CV. Rajasamas Jaya Maos, amounting to 85 respondents. The research instrument used a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear analysis, the results of this study indicate that: (1) price has a positive effect on customer loyalty, (2) product has a positive effect on customer loyalty, (3) price and product together have a positive effect on loyalty. customer.

The results of the study show that the value of F count (222,428)> f table (3.11), the value of t count for the variable Price (3.772) and Product (7.454) is greater than t table (1.993), it is stated that there is an effect of price and product on customer loyalty. The results of the determination test have an effect of 84,4% of the independent variables on the dependent variable. The implication of the conclusion above is that in an effort to increase the sense of loyalty to customers, the company should continue to provide products that meet expectations and prices that match the products obtained.

Keywords: *Price, Product, and Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSEMBERAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN LAMPIRAN.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Tinjauan Pustaka.....	10
2. Penelitian Terdahulu	24
3. Kerangka Berfikir	25
B. Pengembangan Hipotesis.....	26
III. METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
2. Jenis dan Sumber Data.....	28
3. Teknik Pengumpulan Data.....	28
4. Populasi dan Sampel	29

B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	30
1. Definisi Konseptual	30
2. Operasional Variabel.....	32
C. Teknik Analisis Data	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	34
4. Regresi Linear Berganda.....	35
5. Uji T	37
6. Uji F	37
7. Koefisien determinasi (R^2).....	38
 IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Data Penelitian	39
B. Analisis Data.....	42
C. Pembahasan	56
 V. SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Implikasi	56
C. Keterbatasan Penelitian	57
 DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 penjualan Batik CV. Rajasamas Jaya Maos tahun 2019	5
Tabel 3. 1 Time Table (target waktu) Penyelesaian Penelitian	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	33
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana perusahaan	42
Tabel 4. 2 Penggolongan responden menurut jenis kelamin	42
Tabel 4.3 Penggolongan responden menurut jenis pekerjaan	42
Tabel 4. 4 Penggolongan responden menurut usia	43
Tabel 4. 5 Penggolongan responden menurut seringnya membeli	43
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas Harga (X1)	45
Tabel 4. 7 Hasil Penujian Validitas Produk (X2)	46
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabel Produk.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Relibel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikonearitas	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji f	55
Tabel 4. 17 Hasil Koefisian Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Piramida Loyalitas	23
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Uji Linear Berganda

Lampiran 7 Tabel T

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 9 Tabel R

Lampiran 10 Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Observasi

Lampiran 12 Surat Keterangan Plagiasi

Lampiran 13 Data Perusahaan

Lampiran 14 Kartu Bimbingan

Lampiran 15 Dokumentasi Survei dan Penyebaran Kuesioner

Lampiran 16 Biodata Penulis