

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro)**

SKRIPSI



**Oleh :
RIANA PRAMESWARI
NPM. 19610087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh:

**RIANA PRAMESWARI
NPM. 19610087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Riana Prameswari. 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E., M.M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kualitas produk dan harga jual terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengukur variabel kualitas produk. Harga jual, loyalitas, dan kepuasan dengan menggunakan kuisioner tertutup. Skala penskoran kuisioner pada masing-masing variabel adalah 1-5 sehingga secara teoritis rentang skor yang diperoleh responden berada antara 20-100. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel sebanyak 50 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path) dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro. Ada pengaruh secara langsung harga jual terhadap kepuasan Home Industri Bakso Kembar Kota Metro. Ada pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap loyalitas Home Industri Bakso Kembar Kota Metro. Ada pengaruh secara langsung harga jual terhadap loyalitas konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro. Ada pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga Jual, Loyalitas, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

Riana Prameswari. 2023. The Effect of Product Quality and Selling Prices on Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as an Intervening Variable. An Undergraduate Thesis. Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) Ratmono, S.E., M.M. Advisor (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

This study aimed to determine the direct effect of product quality and selling price on consumer loyalty with consumer satisfaction as an intervening variable. This research was a quantitative research by measuring product quality variables. Selling price, loyalty, and satisfaction were by using a closed questionnaire. The questionnaire scoring scale for each variable was 1-5 so theoretically the range of scores obtained by respondents was between 20-100. Data collection was carried out by distributing questionnaires to a sample of 50 respondents. Data analysis in this study used path analysis (Path) with the help of the SPSS Version 20.0 application. The results showed that there was a direct influence between product quality and customer satisfaction in the Metro City Bakso Kembar Home Industry. There is a direct influence of the selling price on the satisfaction of the Metro City Bakso Kembar Home Industry. There is a direct effect of product quality on the loyalty of the Metro City Bakso Kembar Home Industry. There is a direct influence of the selling price on consumer loyalty of the Metro City Bakso Kembar Home Industry. There is a direct influence between consumer satisfaction and consumer loyalty in the Metro City Bakso Kembar Home Industry.

Keywords: Product Quality, Selling Price, Loyalty, Consumer satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro)

RIANA PRAMESWARI

NPM.19610087

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Ratmono, S.E., M.M.

NIDN. 020076001

Dosen Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro)

**RIANA PRAMESWARI
NPM. 19610087**

Telah Diuji Dan Diyatakan Lulus Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Mei 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro



Ratmono, S.E., M.M.

Ketua Penguji

NIDN. 020076001

H. Suwanto, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN. 0210036801

Dr. Suharto, S.E., M.M

Penguji Utama

NIDN.0228035801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M

NIDN. 0210036801

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta
sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang
Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu
membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.
(QS. An-Nisa': 29)*

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk orang tuaku Ayahanda dan Almh. Ibunda, skripsi ini sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya ini untuk ayah yang telah mendoakanku selalu, memberikan kasih sayang dan cinta, segala dukungan, yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan apapun. Semoga ayah panjang umur dan sehat selalu.
2. Untuk seluruh keluargaku yang lain Yuk Ica dan Yuk lin terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya.
3. Untuk Sahabat-sahabat terbaikku yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberi semangat, membantu dan saling mengingatkan dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Untuk Teman-teman Program Studi Manajemen yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari proposal skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: **Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro)**. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus Dosen Pembimbing II.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Nani Septiana, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Ratmono, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dalam penyusunan proposal skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Demikian pengantar skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, November 2022

Penulis

Riana Prameswari
NPM. 19610087

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riana Prameswari

NPM : 19610087

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Home Industri Bakso Kembar Kota Metro).” adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas.

Metro, Juni 2023



Riana Prameswari

NPM. 19610087



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 224/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

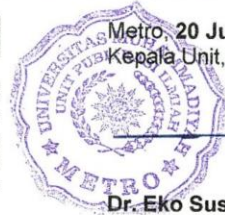
Nama : RIANA PRAMESWARI
NPM : 19610087
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 Juni 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id

E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (Similarity Check)	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II. KAJIAN LITERATUR.....	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Manajemen Bisnis	10
2. Kualitas Produk	12
3. Harga Jual	15
4. Loyalitas Konsumen	18
5. Kepuasan Konsumen	21
B. Penelitian Relevan	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Definisi Operasional Variabel	29
C. Teknik Sampling	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Instrumen Penelitian	33
F. Pengujian Persyaratan Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reabilitas	35
G. Analisis Data	35
1. Uji Normalitas	36
2. Uji Homogenitas	36
3. Uji Linearitas dan Keberartian Regresi	37
H. Pengujian Hipotesis Analisis jalur atau Path Analysis	37
I. Hipotesis Statistik	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	40
1. Sejarah Singkat Bakso Kembar	40
2. Struktur Organisasi Perusahaan	41
B. Hasil Penelitian	42
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	42
2. Distribusi Frekuensi	43
3. Pengujian Pesyaratan Analisis	45
4. Pengujian Model Analisis	52
C. Pembahasan	64
BAB V. PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR LITERATUR	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabell	Halaman
1. Jumlah Konsumen Bakso Kembar Kota Metro	3
2. Data Ukuran dan Harga Bakso	4
3. Data Omset Penjualan Bakso Kembar Kota Metro.....	5
4. Penelitian Relevan	24
5. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner	33
6. Kisi-kisi Kuisisioner	34
7. Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	44
8. Uji Reliabilitas Harga Jual	44
9. Uji Reliabilitas Loyalitas	44
10. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	45
11. Distribusi Frekuensi Kualitas produk	46
12. Distribusi Frekuensi Harga Jual.....	47
13. Distribusi Frekuensi Loyalitas Konsumen.....	49
14. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	51
15. Uji Normalitas Kualitas Produk	52
16. Uji Normalitas Harga Jual	53
17. Uji Normalitas Loyalitas Konsumen.....	54
18. Uji Normalitas Kepuasan Konsumen.....	55
19. Uji Linieritas antara ξ_1 dan (η_2)	56
20. Linieritas antara (ξ_2) dan η_2	57
21. Uji Homogenitas kualitas poduk dan loyalitas.....	57
22. Uji Homogenitas Harga Jual dan Loyalitas	58
23. Uji Homogenitas Loyalitas dan kepuasan	58
24. Koefisien Kualitas Produk dan Harga Jual	58
25. Model Sumarry Sub Struktural I	59
26. Koefisien Kualitas Produk, Harga Jual, Kepuasan terhadap Loyalitas..60	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	28
2. Struktur Organisasi	41
3. Histogram Variabel Kualitas produk	46
4. Histogram Variabel Harga Jual	48
5. Histogram Variabel Loyalitas.....	50
6. Histogram Variabel Kepuasan.....	51
7. Plot Normalitas kualitas produk.....	53
8. Plot Normalitas Harga Jual.....	54
9. Plot Normalitas Kepuasan Konsumen.....	55
10. Model Sub Struktural I.....	60
11. Model Sub Struktural II.....	62