

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK HARNAL D &
OCAS PT. ASTELLAS PHARMA INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : MUSTIKA SATRIA
N I M : 43111110066



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK HARNAL D &
OCAS PT. ASTELLAS PHARMA INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

Nama : MUSTIKA SATRIA
N I M : 43111110066



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mustika Satria

NIM : 43111110066

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juli 2013



NIM 43111110066

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mustika Satria
Nim : 43111110066
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Harnal D & OCAS PT. Astellas Pharma Indonesia

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITY OF MERCU BUANA
(Priyono, SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dr. Wiwik Utami, Ak, CA)

(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap
Loyalitas Konsumen Produk Harnal D & OCAS PT. Astellas Pharma Indonesia

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Mustika Satria
43111110066

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Dewan Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
Ani Herminingsih
MERCU DUANA
(Priyono, SE, MM)
Anggota Dewan Penguji

Ani Herminingsih
(Dr. Anik Herminingsih, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

Rasyid
(RM. Rasyid, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirrahim,

Tiada daya melainkan milik Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia Nya yang selalu terlimpah kepada kita semua. Atas berkat pertolongan dan kuasa Nya pula Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK HARNAL D & OCAS PT. ASTELLAS PHARMA INDONESIA”** penulis susun untuk dapat diselesaikan memenuhi syarat-syarat, meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Semoga keselamatan dan keberkahan selalu terlimpah kepada Rasulullah SAW, manusia terbaik yang telah memberi nilai-nilai keteladanan bagi kita semua.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesan sempurna. Kekurangan-kekurangan tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran mengenai kekurangan yang ada untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bpk Priyono, SE., MM selaku Dosen Pembimbing atas waktu, ilmu, perhatian, kesabaran dan motivasinya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana yang telah memberikan fasilitas dan pendidikan.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen atas bantuan yang selama ini diberikan.

4. Seluruh dosen-dosen dan pengajar di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh karyawan dan staf Mercu Buana termasuk karyawan Perpustakaan.
6. Selanjutnya dengan penuh rasa hormat untuk kesempatan ini penulis haturkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua saya tercinta yang telah memberi kasih sayang, membesarlu dan mendidik serta tiada henti-hentinya mendorong, menyemangati dan mendoakan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada PT. Astellas Pharma Indonesia yang sudah memberikan izin penelitian terutama kepada ibu Lorenzia selaku HRD, dr. Romi El Saladin selaku Manager Marketing, Pak Ade selaku Sales Manager, Pak Didik Aryanto selaku Distrik Manager dan Bak Parwita Engdyah selaku Produk Spesialis yang sudah memberikan masukan untuk skripsi ini.
8. Seluruh sahabat Manajemen angkatan 2011 ekstensi (kelas karyawan), kepada Arista, Ety, Mitha, Rohman, Najib dan Husni sukses selalu untuk kalian semua.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kiranya Allah SWT memberikan berkat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama penyusunan skripsi ini. Akhir kata, semoga uraian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Juli 2013

Penulis,

Mustika Satria

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Produk	11
2.1.1 Pengertian Produk.....	11
2.1.2 Tingkatan Produk	12
2.1.3 Klasifikasi Produk	13
2.1.4 Diferensiasi Produk	15
2.2 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.1 Dimensi dan Perspektif Kualitas Produk.....	17
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas Konsumen	20
2.3 Harga	22
2.3.1 Pengertian Harga	22

2.3.2	Persepsi Harga	24
2.3.3	Dimensi Persepsi Harga.....	25
2.3.4	Tujuan Penetapan Harga.....	28
2.3.5	Faktor-Faktor Dalam Menentukan Kebijakan Penetapan Harga.....	30
2.3.6	Metode Penetapan Harga.....	30
2.3.7	Variabel Persepsi Harga	32
2.3.8	Hubungan Persepsi Harga Dengan Loyalitas Konsumen	34
2.4	Loyalitas Konsumen	35
2.4.1	Pengertian Loyalitas Konsumen	35
2.4.2	Perspektif Loyalitas	36
2.4.3	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen.....	38
2.4.4	Indikator Loyalitas Konsumen	40
2.4.5	Tingkat Loyalitas Konsumen.....	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		45
3.1	Objek Penelitian	45
3.1.1	Dokter	45
3.1.2	PT. Astellas Pharma Indonesia.....	45
3.2	Jenis Penelitian.....	46
3.3	Hipotesis	49
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel	50
3.4.1	Variabel Penelitian.....	50
3.4.2	Definisi Oprasional Variabel	51
3.5	Populasi dan Sampel	54
3.5.1	Populasi	54
3.5.2	Sampel	54
3.6	Sumber Data	56
3.6.1	Data Primer.....	56
3.6.2	Data Sekunder.....	57

3.7	Metode Pengumpulan Data	57
3.8	Metode Analisis Data	59
3.8.1	Analisis Data Kualitatif	59
3.8.2	Analisis Data Kuantitatif	59
3.8.2.1	Uji Validitas	60
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	62
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	64
3.8.3.1	Uji Multikolineritas.....	64
3.8.3.2	Uji Normalitas.....	65
3.8.3.3	Uji Heterokedastisitas	66
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.8.5	Uji Goodness Of Fit.....	68
3.8.5.1	Uji Simultan (Uji f).....	68
3.8.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	69
3.8.6	Analisis Koefisien Determinasi	70
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	72
4.1.1	Sejarah Perusahaan	72
4.1.2	Asal Kata Merek Dagang Astellas	73
4.1.3	Filosofi Bisnis	75
4.1.4	Produk-Produk Astellas Pharma Indonesia	78
4.1.5	Produk Harnal D & OCAS	81
4.2	Hasil Penelitian.....	83
4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	83
4.2.2	Spesialis Responden	84
4.2.3	Tempat Praktek.....	85
4.3	Analisis Data	86
4.3.1	Uji Validitas.....	86
4.3.2	Uji Reliabilitas	88

4.4	Pembahasan	89
4.4.1	Kualitas Produk Pada PT. Astellas Pharma Indonesia	89
4.4.2	Persepsi Harga Pada PT. Astellas Pharma Indonesia	99
4.4.3	Loyalitas Konsumen PT. Astellas Pharma Indonesia.....	102
4.5	Analisis Regresi Berganda	107
4.6	Uji Asumsi Klasik	108
4.6.1	Uji Normalitas	108
4.6.2	Uji Multikolinearitas.....	109
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	110
4.7	Uji Goodness Of Fit	111
4.7.1	Uji F (Uji Silmutan).....	111
4.7.2	Uji t (Uji Parsial)	113
4.8	Koefisiensi Determinasi (R ²)	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN-LAMPIRAN		123

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Rumusan Metode Penelitian.....	48
Tabel 3.2 : Oprasionalisasi Variabel.....	52
Tabel 3.3 : Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	83
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Spesialis.....	84
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Praktek.	85
Tabel 4.4 : Uji Validitas Kualitas Produk.....	87
Tabel 4.5 : Uji Validitas Persepsi Harga.....	87
Tabel 4.6 : Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	88
Tabel 4.7 : Uji Realibilitas.....	89
Tabel 4.8 : Kinerja Produk.....	90
Tabel 4.9 : Kehandalan Produk.....	91
Tabel 4.10 : Fitur Produk.....	92
Tabel 4.11 : Daya Tahan Produk.....	93
Tabel 4.12 : Kesesuaian Produk.....	94
Tabel 4.13 : Kemampuan Diperbaiki.....	95
Tabel 4.14 : Keindahan Tampilan Produk.....	96
Tabel 4.15 : Kualitas Yang Dirasakan Produk.....	97
Tabel 4.16 : Rekapitulasi Kualitas Produk.....	98
Tabel 4.17 : Keterjangkauan Harga.....	99
Tabel 4.18 : Perbandingan Harga.....	100
Tabel 4.19 : Kesesuaian Harga.....	101
Tabel 4.20 : Rekapitulasi Persepsi Harga.....	102

Tabel 4.21 : Melakukan Pembelian Ulang Secara Berkala.....	103
Tabel 4.22 : Membeli Produk Lain Yang Ditawarkan Produsen.....	104
Tabel 4.23 : Merekomendasikan Produk Tersebut Ke Orang Lain.....	105
Tabel 4.24 : Rekapitulasi Loyalitas Konsumen.....	106
Tabel 4.25 : Hasil Uji Regresi Berganda.....	107
Tabel 4.26 : Hasil Uji Normalitas.....	108
Tabel 4.27 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 4.28 : Hasil Uji f.....	112
Tabel 4.29 : Hasil Uji t.....	113
Tabel 4.30 : Hasil Koefisiensi Determinasi.....	114





DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Biaya Penemuan Suatu Obat.....	3
Gambar 3.1 : Model Penelitian.....	49
Gambar 4.1 : Logo Astellas.....	73
Gambar 4.2 : Produk Harnal D & OCAS.....	82
Gambar 4.3 : Uji Heteroskedastisitas.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

- | | | | |
|----------|---|---|--|
| Lampiran | A | : | Kuesioner |
| Lampiran | B | : | Data Rekapitulasi Kuesioner |
| Lampiran | C | : | Tabel Frekuensi |
| Lampiran | D | : | Hasil Uji Validitas dan Tabel r |
| Lampiran | E | : | Hasil Uji Reliabilitas |
| Lampiran | F | : | Hasil Uji Regresi Berganda |
| Lampiran | G | : | Hasil Uji Goodness of Fit, table t dan table f |
| Lampiran | H | : | Hasil Uji Asumsi Klasik |

