PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN PEMBELIAN TERHADAP *PRICE LOYALTY* BATERAI ABC 2005

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

N a m a : JACKY MULYADI
N I M : 03101-125

MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2005

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN PEMBELIAN TERHADAP *PRICE LOYALTY* BATERAI ABC 2005

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

N a m a : **JACKY MULYADI**

N I M : **03101-125**

MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a	:	JACKY MULYADI
N I M	:	03101-125
N I R M	:	03101-125
Program Studi	:	MANAJEMEN (S1)
Judul Skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN PEMBELIAN TERHADAP *PRICE LOYALTY* BATERAI ABC**
Tanggal Ujian Skripsi	:	22 Maret 2006

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Endi Rekarti, SE, ME)
Tanggal :

Dekan,

(Drs. Hadri Mulya, Msi)
Tanggal :

Ketua Jurusan Manajemen

(Tafiprios, SE, MM)
Tanggal : 5/4-06

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRROHMAANIRROHIIM

Alhamdulillahi Robbil 'alamiin dengan segala kerendahan hati penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun penulis tetap berusaha menyumbangkan buah pikiran yang paling maksimal kepada semua pihak. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada Orang Tua Penulis, Papa (Alm) mohan selalu do'amu agar jacky menjadi orang yang berguna dikemudian hari dan Mama tercinta yang selalu setia mendampingi penulis, memberikan dorongan baik moril maupun materil, doa yang tulus dan kasih sayang yang selalu menyertai langkah penulis setiap saat, juga kepada kakakku Mariam dan adikku yang lucu Rizki imam maulana (IMAM) jangan nakal yach.

2. Bapak Endi rekarti, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya membantu penulis dalam penyusunan skripsi, saya akan selalu mengingat jasa bapak yang telah membantu dalam menyelesaikan sripsi saya ini. Sekali lagi saya mohon maaf bila ada sikap saya yang tidak berkenaan dihati bapak.
3. Kepada Pimpinan P.T. International Chemical Industrial (ABC) dan staf-stafnya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan berbagi waktu dan wawasannya.
4. Bapak H. Probosutedjo selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ir. Suharyadi, M.S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu buana.
7. Bapak Tafiprios, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Mercu Buana.
9. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu setia menemani perjalanan penulis dalam suka dan duka membantu penulis untuk Ozi yang telah banyak membantu didalam berbagai hal , Botack makasih yach, Arief Syamsi makasih atas pendapat-pendapat lo yang telah menjadikan penulis menjadi lebih dewasa dalam menghadapi persoalan, Munix makasih juga atas pinjaman

komputernya tapi sekarang jacky sudah beli jadi nggak ganggu tidurnya lagi, Ambon makasih atas dukungannya yach, Soleh jangan bosen-bosen berteman ama jacky, dan agung ayo dong kuliah yang benar malu ahh. Sekali lagi jacky salut ama elo-elo semua yang telah memberikan dukungan serta spirit kepada gue, semoga persahabatan kita akan terus terjalin sampai tua nanti (Amin).

10. Untuk teman-temanku Bhenk-bhenk, Kha-rel, Hasyim ketua KOMEN, ,Slamet, Restu, Udin, Mahpud, Jefri, T-zoy, Ophunk, Nawawi, Adit, Sahrul, Penk-kank, Titin, Special to Ayu (D3), Mia My Hunny, Jamilah, Rieke, dll
11. Untuk anak-anak Joglo Poel 92 Lama (Gank Mushola) Dongan, Harka (Rabel) anak Jurnalistik, Budi (Gaper) anak Tehnik mesin, Gedeg, Nasrul (Acun), Dedi, Firman (Pekink), Jaka Anak D3 Manajemen, "Ela" Anak AL-Azhar, Yuli, Devi Anak BL, Dian (Musthofo), Shonny (Musthofo), Abang Achan (Dowenk), Otoy, Alpian (Al-huda), Dede, Untuk Semua anak-anak alumni SMU 101,anak-anak Smk 13, Astrie, Lina, Onie, Maisa, Mawar, Farah dan Ira, Serta untuk anak-anak "VERRUS CUMI OSENG" Bang Hendra, Oki, Ipul. Untuk semua teman-teman angkatan '01 jurusan manajemen

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta,22 Maret 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iii

KATA PENGANTAR ..... iv, v, vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Perumusan Masalah 4

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran 6

2.1 Pengertian Pemasaran 6

2.2 Konsep Pemasaran 7

B. Pengertian Kualitas Produk 8

2.1 Pengertian Kualitas Produk 9

2.2 Hirarki Produk 13

2.3 Klasifikasi Produk 14

2.4 Dimensi Kualitas Produk 14

C. Pengertian Pengalaman Pembelian 15

D. Pengertian Kesetiaan Harga

(*Price Loyalty*)..... 18

2.1 Pengukuran *Loyalitas*..... 20

2.2 Strategi Meningkatkan *Loyalitas*..... 23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 27

1. Lokasi Perusahaan 27

2. Sejarah Singkat Perusahaan 27

3. Struktur Organisasi..... 28

4. Produk Yang Dihasilkan..... 33

B. Jenis Penelitian..... 35

C. Hipotesis 35

D. Prosedur Penelitian Sampel 36

E. Variabel Dan Pengukurannya 37

F. Definisi Operasional Variabel..... 39

G. Metode Pengumpulan Data 40

H. Metode Analisi Data..... 41

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden 42

1. Jenis Kelamin 43

2. Tingkat Usia..... 43

3. Jenis Pekerjaan..... 44

4. Tingkat Pendidikan 45

B. Analisis Deskriptif..... 46

C. Analisis Faktor..... 50

4.3. Analisis Faktor Kualitas Produk..... 51

4.4. Analisis Faktor *Price Loyalty*..... 53

D. Analisis Regresi Berganda..... 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 58

B. Saran..... 59

DAFTAR PUSTAKA..... 61

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel 3.1. Variabel Dan Indikator Penelitian..... 37

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 43

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia..... 43

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 44

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan... 45

Tabel 4.5. Analisis Deskriptif..... 46

Tabel 4.6. Indikator Kualitas Produk..... 51

Tabel 4.7. Indikator *Price Loyalty*..... 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Analisis Faktor

Lampiran 3 Analisis Regresi

Lampiran 4 Surat Keterangan Riset

Lampiran 5 Struktur Organisasi PT. International Chemical Industrial