

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MITSUBISHI
DI WILAYAH JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



ZASKIA ISTIGHFARIN N.

43111010222

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zaskia Istighfarin N.

NIM : 43111010222

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2017



ZASKIA ISTIGHFARIN N.

NIM: 43111010222

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zaskia Istighfarin N.
NIM : 43111010222
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas
Pelanggan Mitsubishi di Wilayah Jakarta Selatan
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

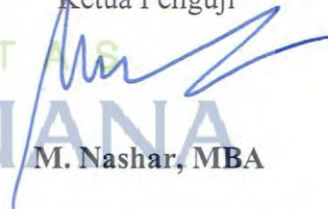


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal:

24/3 2017

Ketua Penguji



M. Nashar, MBA

Tanggal:

23/3/2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal:

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal:

24/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Mitsubishi di Wilayah Jakarta Selatan”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Jajaran Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen, Bapak Muhammad Soelton, S.Psi., MM selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen dan Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris II Program Studi Manajemen.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Warta Akraminata, Ibu Fitri Akhiriyani dan Bapak Surif serta adik-adik M. Azizir Arfat, M. Azmi Zawas, dan M. Azid Jameel yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.
6. Keluarga Besar Bapak Mada Sakih dan keluarga besar Bapak (Alm) H. M. Tohir.
7. Sahabat tercinta Zahra Darma Septiyanti, Heni Indriyani, Ryan, Gatot, Pekik Satria Andika, Desi Minarti, Annisa Rahmah, Arief Hermawan, Fandika Marakatan, Awalia Nur Islami, Poppy Aprilia Ch, Krisnawan Harimurti, Devia (Neng) terimakasih atas do'a, semangat, motivasi, dan kebersamaannya.

8. Teman-teman saya dalam menyusun skripsi Ka Lia, Ka Angel, Ka Hurry, dan teman-teman metlit pemasaran E-311 lainnya. Serta teman-teman Kelas Reguler 2011 dan Kelas Karyawan Meruya dan Depok, Aries Wibowo, Iqbal Erdiansyah, Bagus Rosihan semoga kita selalu diberikan kemudahan dalam berbagai hal.
9. Serta teman-teman lainnya Ka Jerry Nainggolan, Ka Mahmud, Mas Dion, Bang Jul, keluarga besar Seven Eleven Cilandak,
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta do'a nya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Maret 2017

Zaskia Istighfarin N.



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	

A. LatarBelakangPenelitian	1
B. RumusanMasalahPenelitian	5
C. TujuandanKontribusiPenelitian.....	6
1. TujuanPenelitian	6
2. KontribusiPenelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	7
1. ManajemenPemasaran.....	7
2. KualitasProduk.....	14
3. Harga.....	18
4. LoyalitasPelanggan.....	23
5. Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan	26
6. Hubungan Harga Dengan Loyalitas Pelanggan	27
B. PenelitianTerdahulu	28
C. RerangkaPemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. WaktudanTempatPenelitian	32
B. DesainPenelitian.....	32
C. DefinisidanOperasionalisasiVariabel.....	33
1. DefinisiVariabel	33
2. OperasionalisasiVariabel.....	34
D. SkalaPengukuranVariabel.....	36
E. PopulasidanSampelPenelitian	37
1. PopulasiPenelitian.....	37
2. SampelPenelitian.....	38
F. TeknikPengumpulan Data.....	39

G. Jenis Data	40
H. Metode Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. Uji Kualitas Data	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	42
c. Metode Statistik	43
d. Tahap-tahap dalam SEM	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Tempat dan Waktu Penelitian	57
a. Tempat Penelitian	57
b. Waktu Penelitian	57
B. Statistik Deskriptif	58
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Kendaraan Mitsubishi	61
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	62
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran untuk Masing-masing Variabel Penelitian	62
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	70
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T-Value)	72

D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	74
E. Pembahasan Hasil Penelitian	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

