

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN HYUNDAI CRETA DI DAERAH DKI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**



**Nama : Anugerah Kemala Indah**

**Nim : 43119010082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA 2023**

**HALAMAN JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN HYUNDAI CRETA DI DAERAH DKI  
JAKARTA**

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

Jakarta



**Nama : Anugerah Kemala Indah**

**Nim : 43119010082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA 2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anugerah Kemala Indah

NIM : 43119010082

Program Studi : Manajemen S- 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2023



Anugerah Kemala Indah

NIM: 43119010082

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anugerah Kemala Indah  
NIM : 43119010082  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Hyundai Creta Di Daerah DKI Jakarta  
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Manajemen



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232674



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Hyundai Creta di Daerah DKI Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Setyo Riyanto, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan puji syukur atas kekuatan dan kekuasaan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S- 1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Setyo Riyanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing dan Dr. Catur Widayati, SE, MM selaku Dosen Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan serta memberi motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Mama Nana Dahliana dan Papa Agus Widodo serta Alm. kakak Wicaksono Bambang
6. Untuk Faizra Reva Putra yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Benita Hasna Raisa dan Sefira Rachma Aulia dan semua saudara, teman, kerabat yang penulis tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas saran, dukungan, dan doa yang diberikan kepada penulis.

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi saya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 Februari 2023



Anugerah Kemala Indah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pemasaran .....	10
2. Harga .....	12
3. Kualitas Produk .....	15

4. Loyalitas Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Pengembangan Hipotesis .....	35
1. Hubungan antara harga terhadap loyalitas pelanggan .....	35
2. Hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan .....	35
D. Kerangka Konseptual .....	36
E. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B. Desain Penelitian .....	37
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	38
1. Definisi Variabel.....	38
2. Operasional Variabel .....	39
D. Skala Pengukuran Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi .....	43
2. Sampel .....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	44
G. Metode Analisis Data .....	46
1. Statistik Deskriptif.....	46
2. <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>



A. Analisis Deskriptif .....	51
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
2. Deskripsi Responden.....	52
3. Deskripsi Variabel.....	55
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	58
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	58
2. Hasil Pengujian Model Struktural/ Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )....	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	68
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79

## DAFTAR TABEL

1.1 Penjualan Mobil Hyundai Creta.....	3
1.2 Harga Hyundai Creta 2022 .....	5
1.3 Responden Kuesioner Pra Survey.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.1 Operasional Variabel.....	40
3.2 Instrumen Skala Likert.....	42
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.4 Deskripsi Variabel Harga.....	54
4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	56
4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	57
4.7 Hasil Pengujian Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	59
4.8 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan ( <i>Cross Loading</i> ) .....	61
4.9 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	62
4.10 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan ( <i>Fornell Lacker Criterion</i> ) .....	63
4.11 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	64
4.12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	64
4.13 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	65
4.14 Hasil Pengujian Hipotesis .....	68

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual .....	36
4.1 Hasil Pengujian Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	60
4.2 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	79
2. Hasil Kuesioner .....	84
3. Karakteristik Responden .....	90
4. Deskripsi Variabel.....	92
5. Hasil <i>Output PLS</i> .....	94



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA