

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN  
PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK SAKLAR MEREK PANASONIC DI  
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**



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galih Prakoso

Nim : 43112110069

Program Studi : S1 Manajemen

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Agustus 2017



Galih Prakoso

NIM : 43112110069

## LEMBAR PENGESAHAN DRAFT SKRIPSI

Nama : Galih Prakoso  
Nim : 43112110069  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Saklar Merek Panasonic di DKI Jakarta.  
Tanggal Pengesahan : Jakarta,

Disahkan oleh:

Pembimbing,

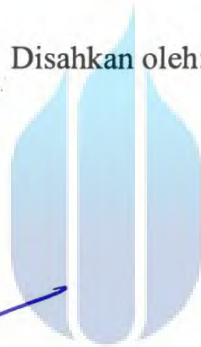
Ketua Penguji



Dudi Permana, PhD

Tanggal: 11/10-2017

Dekan,



Dr. Tafiprios

Tanggal: 10-8-2017

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



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

Tanggal: 11/8-2017



Dudi Permana, PhD

Tanggal: 11/10-2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Saklar Merek Panasonic di DKI Jakarta.”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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 Bapak Dudi Permana, PhD, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan naseha-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya 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, S.E., Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, P.hd selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

5. Orang tua tercinta Bapak Sunarto dan Ibu Emy Cindy Ana Tourisia yang telah menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman – teman Universitas Mercubuana angkatan 2012 dan 2013, serta Risa Novyana yang tiada henti memberikan doa, semangat dan juga dukungan moril.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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 segal ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 14 Agustus 2017

Galih Prakoso



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DRAFT SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK ... ..</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Loyalitas Pelanggan .....	11
2. Pengertian Produk .....	14
3. Promosi .....	20
4. Penetapan Harga.....	22
5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
6. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
7. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	37
D. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
E. Metode Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Metode Analisis Data .....	41
1. Statistik Deskriptif .....	41
2. Uji Kualitas Data .....	42

<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
A.           Gambaran Umum Perusahaan .....	49
B.           Karakteristik Profil Responden .....	50
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Toko .....	51
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Toko Berdiri .....	52
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Dijual .....	53
4. Deskripsi Responden Berdasarkan nilai rata-rata Penjualan per-Bulan .	53
C.           Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik .	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabilitas .....	57
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Analisis Regresi Berganda .....	60
5. Uji Hipotesis .....	62
D.           Pembahasan .....	64
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>67</b>
A.           Kesimpulan .....	67
B.           Saran .....	67
1. Saran .....	67
2. Penelitian Selanjutnya .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	54
Tabel 2	Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	55
Tabel 3	Uji Validitas Variabel Penetapan Harga (X3).....	56
Tabel 4	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	56
Tabel 5	Uji Reliabilitas Variabel.....	57
Tabel 6	Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 7	Hasil Uji Linier Berganda .....	61
Tabel 8	Analisis Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 9	Uji F.....	63
Tabel 10	Uji t.....	63





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik penjualan saklar stop kontak di DKI Jakarta tahun 2004	54
Gambar 2	Tingkat Kepuasan Pelanggan di DKI Jakarta 2014 .....	55
Gambar 3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Toko.....	56
Gambar 4	Karakteristik Berdasarkan Lama Toko Berdiri .....	56
Gambar 5	Karakteristik Status Berdasarkan Jenis Produk Yang Dijual .....	57
Gambar 6	Karakteristik Nilai rata-rata Transaksi per-Bulan Responden ...	59
Gambar 7	Grafik Uji Normalitas Data .....	61
Gambar 8	Grafik Uji Histogram .....	62
Gambar 9	Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi
- Lampiran 5. Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga
- Lampiran 6. Hasil Uji Deskriptif Loyalitas Pelanggan

