

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH:

ZAKARIA

NIM. 2019120072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

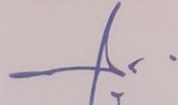
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

SKRIPSI

Oleh :
ZAKARIA
NIM. 2019120072

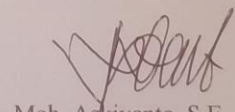
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal : 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing Utama



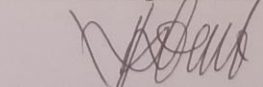
Dr. M. Rifa'i, S.E., M.M.
NIDN. 0701017401

Dosen Pembimbing Pendamping



Moh. Askyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0706119401

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Moh. Askyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

SKRIPSI

Oleh :
ZAKARIA
NIM. 2019120072

Telah di pertahankan di hadapan dan telah di terima tim penguji skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Tim Penguji :

1. Dr. M. Rifa'i, S.E., M.M.
2. Moh. Askiyanto, S.E., M.M.
3. Fitria Setyaningrum, S.E., M.M.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM, MAP
NIDN: 0706018002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zakaria
NIM : 2019120072
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 12 Juli 2025



BIODATA DIRI



A. Identitas Diri :

1. Nama Lengkap : Zakaria
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat/Tanggal Lahir : Minso, 12 Februari 1999
4. Moto Hidup : Bertahan hidup lebih lama
5. Cita-Cita : -
6. E-mail : jakacung12021999@gmail.com
7. No. Telp : 082330788148
8. Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana
Tunggadewi Malang
9. Fakultas : Ekonomi
10. Prodi : Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA/SMK	PT
Nama Institusi	SDN 10 Minso	SMP Methodist	SMKN 1 Sanggau Ledo	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Jurusan	-	-	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk- Lulus	2005-2012	2013-2015	2015-2018	2019-2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulisan Skripsi skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”**. Dalam penulisan Skripsi ini tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis patut mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc. selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
2. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos, M.M, M.AP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
3. Bapak Moh. Askiyanto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi sekaligus dosen pembimbing kedua.
4. Bapak M. Rifa'i, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama.
5. Ibu Fitria Setyaningrum, S.E., M.M. selaku dosen penguji.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen serta seluruh staf Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
7. Seluruh pegawai CV. Kajeye *Food* yang membantu dalam proses penelitian.
8. Terima kasih kepada orang tua, selaku motivator dan pejuang terhebat saya dan juga keluarga besar yang mendukung saya sampai saat ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata yang diharapkan atau masih banyak yang belum sempurna. Segala kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan agar penulisan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 7 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
BIODATA DIRI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.2 Kualitas Produk	15
2.2.3 Harga	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.4 Kerangka Pemikiran	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu.....	24
3.3 Populasi	25

3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	25
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6	Definisi Variabel.....	27
3.6.1	Variabel Independen.....	28
3.6.2	Variabel Dependen.....	29
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1	.Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2	.Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9	Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1.	Sejarah CV. Kajeye <i>Food</i>	35
4.1.2.	Struktur Perusahaan.....	36
4.2.	Deskripsi Data.....	39
4.2.1.	Identitas Responden.....	39
4.2.2.	Analisa Variabel Penelitian.....	40
4.3.	Hasil Penelitian.....	53
4.3.1.	Uji Validitas.....	53
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	54
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.1.	Uji Normalitas.....	55
4.4.2.	Uji Multikolinieritas.....	56
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.6.	Uji Hipotesis Penelitian.....	60
4.6.1.	Uji Parsial (Uji t).....	60
4.6.2.	Uji Simultan (Uji F).....	62
4.6.3.	Uji Koefisien Determinasi.....	63
4.7.	Pembahasan.....	64
4.7.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyaliyas Konsumen.....	64
4.7.2.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	66
4.7.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	69

4.7.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
BAB V PENUTUP.....	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1. Variabel Bebas	28
Tabel 3.2. Variabel Dependen.....	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
Tabel 4.3. Variabel Kualitas Produk (X1)	41
Tabel 4.4. Variabel Harga (X2).....	43
Tabel 4.5. Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	46
Tabel 4.6. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.7. Uji Validitas	53
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9. Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.11. Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.12. Uji Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.13. Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.14. Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1. Struktur CV Kajeye <i>Food</i>	36
Gambar 4.2. P-P <i>Plot of Regression Standarized Residual</i>	56
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Lampiran 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	87
Lampiran 4. Analisa Variabel X1	87
Lampiran 5. Analisa Variabel X2	88
Lampiran 6. Analisa Variabel X3	90
Lampiran 7. Analisa Variabel Y	92
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel X1	94
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel X2	95
Lampiran 10. Uji Validitas Variabel X3	96
Lampiran 11. Uji Validitas Variabel Y	97
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Variabel X1	97
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Variabel X2	98
Lampiran 14. Uji Reliabilitas Variabel X3	98
Lampiran 15. Uji Reliabilitas Variabel Y	98
Lampiran 16. Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	98
Lampiran 17. Uji Normalitas <i>P-P Plot of Regression Standarized Residual</i>	99
Lampiran 18. Uji Multikolinearitas	99
Lampiran 19. Uji Heteroskedastisitas	99
Lampiran 20. Analisis Regresi Linear Berganda	100
Lampiran 21. Uji F.....	100
Lampiran 22. Uji Koefisien Determinasi	100
Lampiran 23. Tabulasi Data Penelitian.....	101