

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUBUR BAYI ORGANIK MEREK HEPI MEAL
DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI



OLEH:

SASTI NINDI NUR LINTANG

3903019043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUBUR BAYI ORGANIK MEREK HEPI MEAL
DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada:

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

OLEH :

SASTI NINDI NUR LINTANG

3903019043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUBUR BAYI ORGANIK MEREK HEPI MEAL
DI KOTA MADIUN**

Oleh:

SASTI NINDI NUR LINTANG

3903019043

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601


Tanggal: 23 Juni 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh SASTI NINDI NUR LINTANG NIM 3903019043

Telah diuji pada tanggal 4 Juli 2023 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji.



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., CFP.

NIDN. 0717128001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Dr. Hendri Wijaya, S.Akt., M.M., CPMA

NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
(Kampus Kota Madiun)



Dra. Dyah Kurniawati, M. Si.

NIDN. 0713126601

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sasti Nindi Nur Lintang

NIM : 3903019043

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Merek hepi Meal di Kota Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 23 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Sasti Nindi Nur Lintang)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpah rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Merek Heki Meal di Kota Madiun** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan dan penyelesaian karya ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada:

1. Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya memberikan kekuatan dan kelancaran dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., M.M., CPMA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Ibu Florentina Anif Farida, S.E., M.M. selaku Wali Program Studi Manajemen Kelas B yang telah membimbing selama perkuliahan berlangsung.
5. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun serta Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu selama proses bimbingan.
6. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., CFP. selaku Ketua Dosen Penguji Tugas Akhir.

7. Ibu Wahyu Prabawati Putri Handayani, S.T., M.M. selaku Tim Dosen Penguji Tugas Akhir.
8. Bapak, Ibu, serta Staff Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
9. Ibu dan Bapak saya tercinta dengan penuh kasih dan sayang tidak pernah lelah untuk membimbing, menegur, menyemangati, dan mendo'akan saya dalam keadaan apapun.
10. Kakak saya tercinta Nimas Ayu R. H., Sandi Herlambang W., dan Dyta Dyah F. yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada adiknya.
11. Catur Hariwahyutirto, S.T., dengan tulus memberikan dukungan, mendo'akan, dan bersedia menemani di keadaan suka maupun duka.
12. Ris Apriliana Putri, Oktavia Wahyudi, Bernadheta Angela V. T., serta teman-teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah saling mendo'akan dan saling memberikan semangat selama perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis dapatkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 17 Mei 2023

Penulis,



Sasti Nindi Nur Lintang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Pengembangan Hipotesis	18
2.4. Model Penelitian / Rerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	22
3.3. Jenis dan Sumber Data	24
3.4. Metode Pengumpulan Data	25

3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	25
3.6. Analisis Data	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.2. Deskripsi Data	32
4.3. Hasil Analisis Data	38
4.4. Pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1. Simpulan	49
5.2. Keterbatasan.....	49
5.3. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

2.1. Rerangka Konseptual	21
3.1. Kurva Uji t	29
4.1. Grafik Scatterplot	41
4.2. Kurva Daerah Penerimaan H_1 dan Penolakan H_0	43
4.3. Kurva Daerah Penerimaan H_2 dan Penolakan H_0	44

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu	18
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	33
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Outlet	34
4.6. Rentang Skala	34
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	35
4.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	36
4.9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	37
4.10. Hasil Uji Validitas	38
4.11. Hasil Uji Reliabilitas	39
4.12. Hasil Uji Normalitas.....	40
4.13. Hasil Uji Multikolonieritas	40
4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.15. Hasil Uji F	44
4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Surat Pengisian Kuesioner	53
Lampiran 2 Data Penyebaran Kuesioner.....	57
Lampiran 3 Karakteristik Responden	61
Lampiran 4 Jawaban Pertanyaan Variabel	64
Lampiran 5 Data Statistik Deskriptif	74
Lampiran 6 Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas)	79
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	83
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, dan Uji R^2	86
Lampiran 9 Tabel R, Tabel T, dan Tabel F.....	88

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh positif kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, menguji signifikansi pengaruh positif harga terhadap loyalitas pelanggan, dan menguji signifikansi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan bubur bayi organik merek Hepi Meal di Kota Madiun. Objek dari penelitian ini adalah outlet Hepi Meal di Kota Madiun. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan bubur bayi organik Hepi Meal di Kota Madiun. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan bubur bayi organik merek Hepi Meal di Kota Madiun dengan jumlah sampel 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, serta variabel kualitas produk dan variabel harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Dengan nilai hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,226 atau 22,6% yang artinya kemampuan variabel kualitas produk dan variabel harga dalam menjelaskan variabel loyalitas pelanggan sebesar 22,6% dan sisanya sebesar 77,4% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan*

Analyze the Product Quality and Price Impact on Customers Loyalty With Organic Baby Porridge Brand Heki Meal in Madiun City

The study aims to test the significance of the positive quality of the product on customer loyalty, test the significance of the price positive effect on customer loyalty, and test the significance of the product's quality and price on the customer's organic baby porridge brand hepi meal in madiun city. The object of our research is a hepi meal outlet in madiun city. The population on this study is a customer of the organic hepi meal baby porridge in madiun city. The type of data used in this study is quantitative data. The delivery technique used is an overwhelsive sampling. Sample on this study is a customer of a hepi organic baby meal in madiun city with a number of 100 respondents. Based on research and calculations done using version 21 of the SPSS program can indicate that variable quality of the product has significant positive effects on the customer loyalty variables, the price variables have significant positive effects on the customer loyalty variables, and the product quality and the price variables together have significant impact on the customer loyalty variables. The value of coefficient determinations (R^2) of 0,226 or 22,6% which means the variable quality of the product and the price variable in explaining customer loyalty variables of 22,6% and the other 77,4% could be affected by other undefined variables in the study.

Key Words: *product quality, price, customer loyalty*