



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

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak  
Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**Rusrizk Id'nil Nasrul Lilla  
NIM 13.10.411.260**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
JANUARI, 2017**



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

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak  
Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**Rusrizk Id'nil Nasrul Lilla**

**1310411260**

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE.MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE.MM.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusrizk Id'nil Nasrul Lilla

NIM : 13.10.411.260

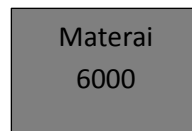
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember). Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember.

Yang menyatakan,



Rusrizk Id'nil Nasrul Lilla  
NIM. 13.10.411.260

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 06 Maret 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Feti Fatimah. SE., MM**  
NPK 95 10 256

Anggota 1,

Anggota 2,

**Trias Setyowati, SE.MM.**  
NPK 05 09 477

**Haris Hermawan, SE.MM**  
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

**Dr. Arik Susbiyani, MSi**  
NPK 01 09 289

**Drs. Anwar, Msc**  
NIP 85 03 125

## MOTTO

**Dan janganlah kamu terlalu mengharapka (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebahagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bahagia dari apa yang mereka usahakan; (maka berusaha kamu) dan mohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.**

**(QS: an nisa' 032)**

**“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya.**

**(HR. Muslim)**

**Kupersembahkan Skripsi ini untuk :**

- **Kedua orang tuaku: Ayahku tercinta Bapak Saeda Wandono dan Ibu Mariyanah**
- **Kakak dan Adikku yang aku sayang (Rusi Habi Batul Marda dan Muhammad Ruston)**
  - **Kakek dan Nenekku**
  - **Yang selalu ada untukku Iwan Suryono**
- **Teman teman Seperjuangan Prodi Manajemen Angkatan 2013**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiwa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar. MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Trias Setyowati, SE.MM., selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan SE.MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Feti Fatimah, SE.MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, Kakakku Rusi Habi, Adikku Muhammad Ruston, dan yang selalu ada untukku Iwan Suryono, terimakasih atas doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik bagi masa depanku.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bias disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 06 Maret 2017

Penyusun

Rusrizk Id'nil Nasrul Lilla

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Pelanggan Produk Kosmetik Bedak Muka Wardah di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan produk kosmetik bedak muka wardah di fakultas ekonomi prodi manajemen universitas muhammadiyah jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 96 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (0,203) harga (0,244) dan promosi (0,302) semua berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas produk (0,005), harga (0,009) dan promosi (0,000), semuanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas produk, harga dan promosi, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

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



## **ABSTRACT**

*This research is conducted to University Student Customer Product Cosmetics face Powder In School Of a University Economy Muhammadiyah Jember. The aim from this research is to know the effect from product quality, price, and promotion the customer loyalty of University Student Customer Product Cosmetics face Powder In School Of a University Economy Muhammadiyah Jember. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 96 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. The analysis used in this research includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and test of hypothesis (F-test, t-test and the coefficient of determination). From regression analysis, we know that product quality (0,023, price (0,244) and promotion (0,302) have the positive effect for the customer loyalty. From t test resulting product quality (0,005), price (0,009) and promotion (0,000) that mean all of three variables have significance influential toward customer loyalty. From F test resulting product quality, price, and promotion, that mean all of six variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the customer loyalty.*

**Key words:** *product quality, price, promotion, and customer loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.1.2 Konsep Pemasaran dan Orientasi Pada Konsumen .....	15
2.1.1.3 Ruang Lingkup Pemasaran .....	16
2.1.1.4 Konsep Inti Dalam Pemasaran .....	18
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	20
2.1.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran .....	20
2.1.2.2 Komponen Bauran Pemasaran .....	21
2.1.3 Kualitas Produk .....	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	23
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....	24
2.1.4 Harga .....	26
2.1.4.1 Pengertian Harga .....	26

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga .....	28
2.1.4.3 Strategi Harga .....	31
2.1.5 Promosi .....	31
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	35
2.1.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	35
2.1.6.2 Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan .....	36
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	40
2.3 Kerangka Konseptual .....	44
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	44
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan....	46
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.	47
2.5 Hipotesis Penelitian .....	48
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	49
3.1.1 Variabel Independen/Bebas .....	49
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat .....	49
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.2.1 Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	49
3.2.2 Harga ( $X_2$ ) .....	50
3.2.3 Promosi ( $X_3$ ) .....	50
3.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
3.3 Desain Penelitian.....	51
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.4.1 Populasi .....	51
3.4.2 Sampel .....	52
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	53
3.5 Jenis Data .....	53
3.5.1 Data Primer.....	53
3.5.2 Data Sekunder.....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Teknik Analisis Data .....	55
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	55
3.7.1.1 Uji Validitas.....	55
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.7.2 Analisis Regresi Berganda .....	57
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	58
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	58

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	58
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	59
3.7.4 Uji Hipotesis .....	59
3.7.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	59
3.7.4.2 Uji Parsial (Uji t) .....	60
3.7.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	63
4.1.2 Struktur Organisasi .....	64
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan .....	65
4.2 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis .....	70
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	70
4.2.1.1 Responden Menurut Usia .....	70
4.2.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	70
4.2.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan...	71
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	71
4.2.2.1 Kualitas Produk.....	71
4.2.2.2 Harga.....	73
4.2.2.3 Promosi.....	75
4.2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	77
4.3 Analisis Data .....	79
4.3.1 Pengujian Instrumen Data.....	79
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data.....	79
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	79
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	83
4.3.3.1 Pengujian Normalitas .....	83
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	84
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	85
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	86
4.3.4.1 Uji F.....	86
4.3.4.2 Uji t .....	87
4.3.4.3 Koefisien Determinasi .....	88
4.4 Pembahasan .....	89

<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran.....	92
5.3 Rekomendasi.....	95
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Tingkat penjualan kosmetik di Indonesia.....	5
Tabel 1.2: Perbandingan penjualan bedak muka.....	7
Tabel 1.3: Data penjualan bedak muka Wardah tahun 2011 - 2015	8
Tabel 1.4: Daftar harga bedak muka wardah tahun 2011 – 2015.....	9
Tabel 1.5: Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Produk Wardah....	11
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia .....	70
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	74
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi....	76
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas .....	80
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas.....	81
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 4.11: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	85
Tabel 4.12: Hasil Uji F .....	87
Tabel 4.13: Hasil Uji t .....	87
Tabel 4.14: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Pengaruh Antara Produk, Harga, Tempat, Promosi Dengan Sasaran Pasar/Konsumen .....	21
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian .....	44
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. <i>PT. Paragon Technology Innovation</i> .....	65
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas .....	84
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t