



**ANALISIS HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013  
Fakultas Ekonomi 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 :**

**MOH. FANDI PURWANTO**

**NIM. 121.041.1135**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FEBRUARI 2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MOH. FANDI PURWANTO**

NIM : **121.041.1135**

Prodi : Manajemen Pemasaran /S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa utipan 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 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Februari 2017

Yang menyatakan,

**MOH. FANDI PURWANTO**

**NIM : 121.041.1135**

PERSETUJUAN SKRIPSI



**ANALISIS HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**MOH. FANDI PURWANTO**

**NIM. 121.041.1135**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Samtoso., SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **ANALISIS HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)**

telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Drs. Muhammad Naely Azhad, Msi**

NIP.196612311993031006

Anggota 1,

Anggota 2,

**Dr. Nurul Qomariah, MM**

NPK 06 03 426

**Budi Samtoso, S.E. MM**

NPK 15 09 637

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

**Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.**

NPK 01 09 289

**Drs. Anwar, M. Sc**

NPK 85 03 125

## **MOTTO**

*“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui Sabar dan Shalat, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan Kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, dan kekurangan buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan “Sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepada-Nya kami kembali”*  
(Q.S. Al-Baqarah: 155-156)

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*  
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

*Janganlah kau takut untuk salah dan melangkah. Karena salah dapat membuat anda intropeksi dan menjadi orang lebih baik.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu AS Madura pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. 2) Untuk mengetahui citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu AS Madura pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. 3) Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu AS Madura pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 48 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien variabel harga (X1) memiliki nilai  $t_{hitung} (6.627) > t_{tabel} (1.681)$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , variabel citra merek (X2) memiliki nilai  $t_{hitung} (3.016) > t_{tabel} (1.681)$  dan signifikansi  $0,004 < 0,05$ , dan variabel kualitas produk (X3) memiliki nilai  $t_{hitung} (27.036) > t_{tabel} (1,681)$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen (Studi Kasus pada Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember).

**Kata kunci : Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine: 1) To determine the effect on the price of consumer loyalty card users AS Madura at Force Management Students 2012-2013 Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember. 2) To determine the effect on the brand image consumer loyalty card users AS Madura at Force Management Students 2012-2013 Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember. 3) To determine the effect on product quality customer loyalty card users AS Madura at Force Management Students 2012-2013 Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember. The sample in this study a number of 48 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Based on the results obtained by the coefficient of the price variable (X1) has a of t value (6627) > t table (1,681) and the significance of 0.000 < 0.05, brand image variable (X2) has a of t value (3016) > t table (1,681 ) and significance 0.004 < 0.05, and the variable quality of the product (X3) has a of t value (27 036) > t table (1.681) and significance 0.000 < 0.05, a positive effect on customer loyalty (Case Study on Ace Madura on Force Management Students 2012-2013 Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember).*

***Keywords: Price, Brand and Product Quality and Customer Loyalty***

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kartu As Madura Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2012-2013 Fakultas Ekonomi 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 terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Nurul Qomariah., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Budi Samtoso., SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Nurul Qomariah., SE., MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.



5. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Terima kasih Bapak dan Ibu ku tercinta dan tersayang, terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
7. Terimakasih kepada kakak tercinta M.hadi Santoso,S.E yang telah memberikan semangat dan doa.
8. Terimakasih kepada saudara tersayang Novianto,Laras,Afifah Putri,Merlina Kurniawati,Iboy Pribadi yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat ku, Basid, Ikbal, Budi, Rizal, Ivent, Bayu, Yogi dan Riski Prakalina Wardani yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
11. Semua pihak yang tidak bisa 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 agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Januari 2017

Penyusun

**MOH. FANDI PURWANTO**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	11
2.1.3 Marketing Mix .....	11
2.1.4 Harga .....	12
2.1.5 Citra Merek .....	14
2.1.6 Kualitas Produk .....	18
2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....	20

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	30
2.4 Hipotesis.....	31
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3 Desain Penelitian .....	37
3.4 Jenis Data .....	37
3.5 Populasi dan Sampel .....	38
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.7 Tehnik Pengumpulan Data.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	40
3.7.1.1 Uji Validitas .....	40
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.3.1 Uji Multikolinearitas .....	42
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.7.3.3 Uji Normalitas .....	43
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	44
3.7.4.1 Uji t .....	44
3.7.4.2 Uji f .....	44
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	46
4.1.1 Sejarah Telcomsel .....	46
4.1.2 Slogan, Visi dan Misi Perusahaan .....	47
4.2 Karakteristik Responden .....	49

4.3 Penyajian Data .....	50
4.3.1 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden.....	50
4.4 Analisis Data .....	58
4.4.1 Uji Instrumen Data.....	58
4.4.1.1 Uji Validitas .....	58
4.4.1.2 Uji Reabilitas.....	59
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.3.1 Uji Multikolinearitas .....	62
4.4.3.2 Uji Heterokedastisitas .....	63
4.4.3.3 Uji Normalitas .....	64
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	65
4.4.4.1 Uji t .....	65
4.4.4.2 Uji Koefisien Determinasi .....	66
4.5 Pembahasan .....	66
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan .....	71
5.3 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data <i>Market Share</i> Operator Prabayar di Indonesia .....	4
Tabel 1.2	: Data Mahasiswa yang Menggunakan Kartu AS Madura.....	6
Tabel 2.1	: Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1	: Nilai Skala <i>Likert</i> .....	40
Tabel 4.1	: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2	: Responden Menurut Tingkat Usia .....	49
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Harga .....	50
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Citra Merek .....	52
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk .....	54
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas Konsumen .....	56
Tabel 4.7	: Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.8	: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	60
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.11	: Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 4.1. : Hasil Pengujian Normalitas.....	63
Gambar 4.2 : Hasil Pengujian Heterokedastisitas .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	: Rekapitulasi Kuisisioner
LAMPIRAN 3	: Hasil Perhitungan Frekuensi
LAMPIRAN 4	: Hasil Perhitungan Uji Validitas
LAMPIRAN 5	: Hasil Perhitungan Reliabilitas
LAMPIRAN 6	: Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 7	: Tabel r
LAMPIRAN 8	: Tabel t
LAMPIRAN 9	: Penelitian Terdahulu