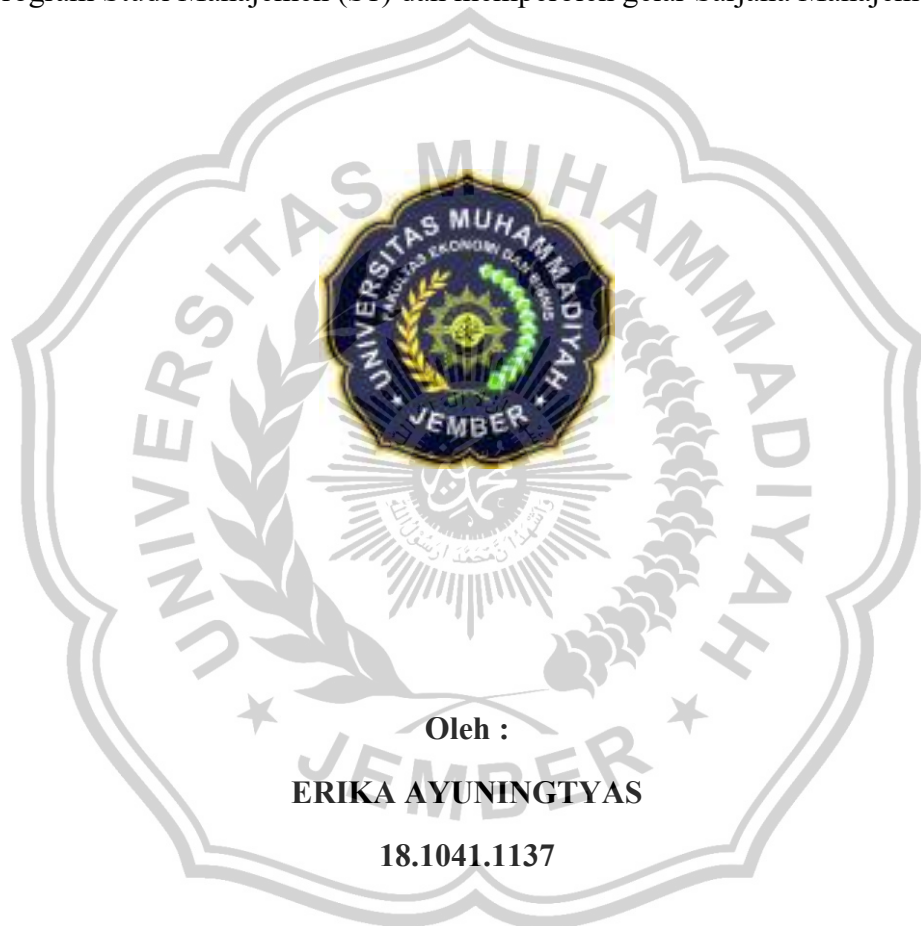


**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DIVERSIFIKASI
PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Empiris Loyalitas Pelanggan Pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember)

SKRIPSI

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



Oleh :

ERIKA AYUNINGTYAS

18.1041.1137

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erika Ayuningtyas
NIM : 1810411137
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DIVERSIFIKASI PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris Loyalitas Pada Mie Apong Sampurna Gebang 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 FEBRUARI 2023

Yang menyatakan,



Erika Ayuningtyas

NIM.18.1041.1137



**ANALISIS LOYALITAS BERDASARKAN DIVERSIFIKASI PRODUK, HARGA,
DAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Empiris Loyalitas Pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember)

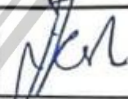
Oleh : Erika Ayuningtyas

NIM : 18.1041.1137

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE, MM , M Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu, S.Psi, MM



[Signature box]
[Signature box]

PENGESAHAN

Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Diversifikasi Produk, Harga, Dan Loyalitas (Studi Empiris Kepuasan Pelanggan Mie Apong Sampurna) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Erika Ayuningtyas
NIM : 1810411137
Hari : Kamis
Tanggal : 05 Januari 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dra. Retno Endah Supeni, SE, MM

NPK:1967052219510256

Dosen Pembimbing 1



Budi Santoso, SE, MM, M.akun

NPK:1973100911139340

Dosen Pembimbing 2



Pawestri Winahvu S.Psi, MM

NPK: 1982052611703800

Mengesahkan

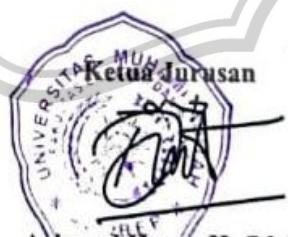
Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP:19770811200502001

Ketua Jurusan



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM

NPK : 1986051411703796

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat , kesehatan dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DIVERSIFIKASI PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris Loyalitas Pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember)”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan keharibaan Nabi Muhammad SAW, karena dengan perjuangan beliau, kita berada dalam risalah suci. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kendala-kendala yang ada, namun berkat dukungan dan arahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, oleh karena itu saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu. Sripsi ini saya persembahkan untuk :

1. ALLAH SWT, Atas segala Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Untuk Kedua orang tuaku tercinta yang telah berada di Surga Almh. Ibu Sunarsih dan Alm. Bapak Adip Priyono. Skripsi ini sebagai tanda perjuangan kedua orangtua saya tidak sia-sia.
3. Kakakku tersayang Renggo Ayu dan Media Ayu.
4. Keluarga besar di Jember dan saudara- saudara saya yang telah memberikan semangat, dukungan dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Dosen Pembimbing saya Bapak Budi Santoso,SE.,MM dan Ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM Dan Juga kepada dosen penguji saya Ibu Dra. Retno Endah Supeni yang telah bersabar membimbing saya dan membantu memberi masukkan dalam menyusun skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat seperjuangan saya M. Raden Shofiyullah, Septiana Indah, Rif'atun Nikmah dan masih banyak lagi. Terimakasih kalian selalu memberikan nasehat, dukungan , semangat , bantuan dan cinta untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman -temanku semasa kuliah manajemen D , Manajemen Angkatan 2018 dan teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis
8. Kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar banyak hal dan pengalaman yang sangat bermanfaat selama saya menuntut ilmu.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al -Insyirah: 5-6)

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu beruntung”

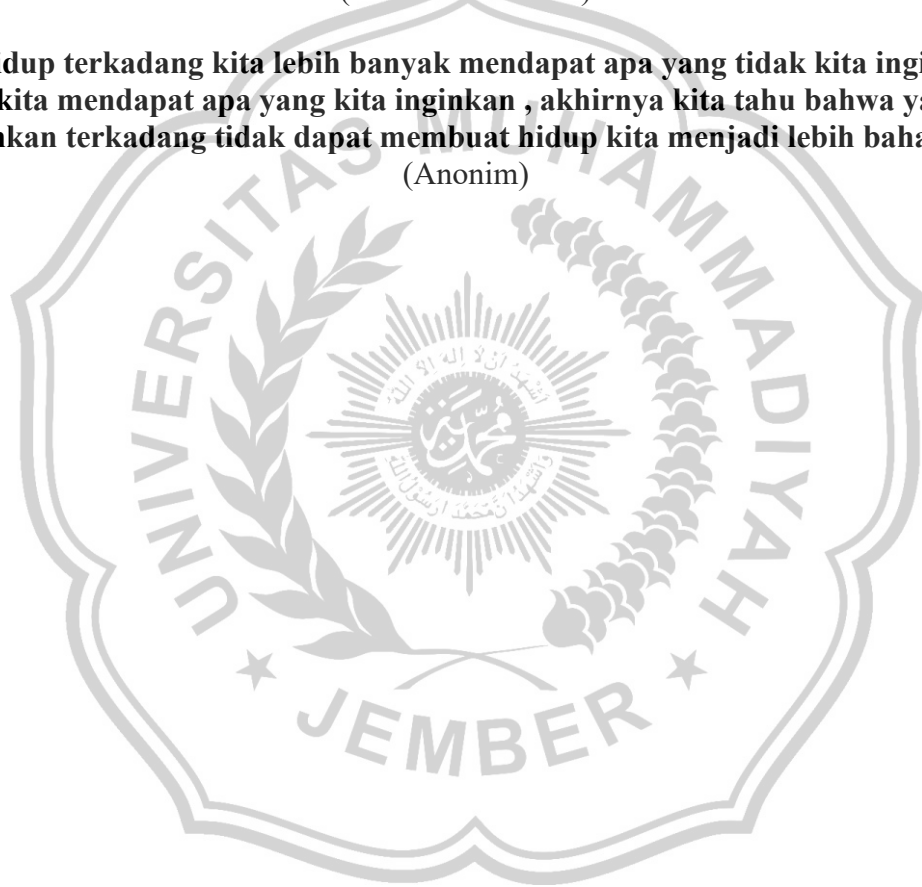
(Ali Imran: 200)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Dalam hidup terkadang kita lebih banyak mendapat apa yang tidak kita inginkan. Dan ketika kita mendapat apa yang kita inginkan , akhirnya kita tahu bahwa yang kita inginkan terkadang tidak dapat membuat hidup kita menjadi lebih bahagia ”

(Anonim)



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang tidak henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW yang membimbing umatnya dengan suri tauladan yang baik.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugrah, kesempatan, dan pemikiran kepada kami untuk dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Proposal penelitian ini diajukan sebagai bagian dari penyusunan skripsi yang berjudul: "ANALISIS LOYALITAS BERDASARKAN DIVERSIFIKASI PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris Loyalitas Pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember) ” sebagai syarat kelulusan di program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember. Hasil proposal penelitian ini akan digunakan sebagai data primer dalam penulisan skripsi tersebut.

Saya menyadari proposal ini masih belum sempurna, untuk menjadi lebih sempurna lagi saya membutuhkan kritik dan saran dari pihak lain untuk membagikan kepada saya demi memperbaiki kekurangan pada proposal ini. Dan Semoga proposal ini bermanfaat bagi kita semua. Terimakasih.

Jember, 22 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Diversifikasi Produk	8
2.1.3 Harga	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian	22
2.4.1 Pengaruh Diversifikasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.	23
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	23

2.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Identifikasi Variabel	25
3.1.1	Variabel Bebas / Variabel Independen (X).....	25
3.1.2	Variabel Terikat/ Variabel Dependen (Y)	25
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2.1	Diversifikasi Produk (X1)	25
3.2.2	Harga (X2).....	26
3.2.3	Kepuasan Pelanggan (X3)	26
3.2.4	Loyalitas (Y).....	26
3.3	Teknik Pengukuran	27
3.4	Desain Penelitian	27
3.5	Jenis Data.....	28
3.5.1	Data Primer.....	28
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6.1	Populasi	28
3.6.2	Sampel	28
3.6.3	Teknik Pengambilan sampel.....	29
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7.1	Observasi	29
3.7.2	Wawancara	30
3.7.3	Kuesioner.....	30
3.8	Teknik Analisis Data	30
3.8.1	Uji Validitas.....	31
3.8.2	Uji Reabilitas	31
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.8.4	Uji Asumsi Klasik	32
3.8.5	Uji Normalitas	33
3.8.6	Uji Hipotesis	33
3.8.7	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35

4.1.1	Sejarah Berdirinya Usaha	35
4.1.2	Visi dan Misi Mie Apong Sampurna Gebang Jember.....	36
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
4.1.4	Aspek Personalia	37
4.1.5	Aspek Pemasaran.....	38
4.1.6	Jenis-Jenis Produk yang Dijual	39
4.2	Hasil Analisis Data	40
4.2.1	Hasil Analisis Statistik Dekskriptif	40
4.2.2	Pengujian Instrumen Data	44
4.2.3	Pengujian Asumsi Klasik	45
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.5	Pengujian Hipotesis	48
4.2.6	Koefisien Determinasi	49
4.3	Pembahasan	49
4.3.1	Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data penjualan lima tahun terakhir.....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Mie Apong Sampurna Gebang Jember	37
Tabel 4.2 Harga Mie Apong Sebelum Naik	39
Tabel 4.3 Harga Mie Apong Sesudah Naik.....	40
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia	40
Tabel 4.5 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.6 Responden Menurut Pekerjaan.....	41
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Diversifikasi Produk.....	42
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga	42
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reliabilitas	45
Tabel 4.13: Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.15: Hasil Uji t	48
Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Logo Mie Apong Sampurna	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Mie Apong Sampurna Gebang Jember.....	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2: Rekapitulasi Kuesioner	66
Lampiran 3: Hasil Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 4: Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	72
Lampiran 5: Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	74
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas.....	79
Lampiran 7: Hasil Uji Realibilitas.....	87
Lampiran 8: Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	91
Lampiran 9: Tabel R Product Moment, dan Tabel T	95
Lampiran 10: Surat Ijin Penelitian.....	98
Lampiran 11: Surat Penelitian.....	99
Lampiran 12: Dokumentasi Penelitian.....	100

