

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MALALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Konsumen di UD Fresh Frozen Food
Kabupaten Jember)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember**



**Oleh :
ISMATUL HASANAH
NIM : 1620412012**


**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MALALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Konsumen di UD Fresh Frozen Food
Kabupaten Jember)**



Yang Disusun Oleh Ismatul Hasanah, NIM. 1620412012
Telah Disetujui untuk Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 29 MEI 2019

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Arik Susbiyani, M, Si
NPK. 01.09.289

Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM
NIK.05.09.478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MALALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Konsumen di UD Fresh Frozen Food
Kabupaten Jember)**

Yang Disusun Oleh Ismatul Hasanah, NIM. 1620412024
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 29 MEI 2019
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Arik Susbiyani, M.Si
NPK. 01.09.289

Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM
NIK.05.09.478

Penguji

Dr. Dwi Cahyono, M.Si. Akt
NPK. 99 01 278

Ketua Program Studi

Direktur

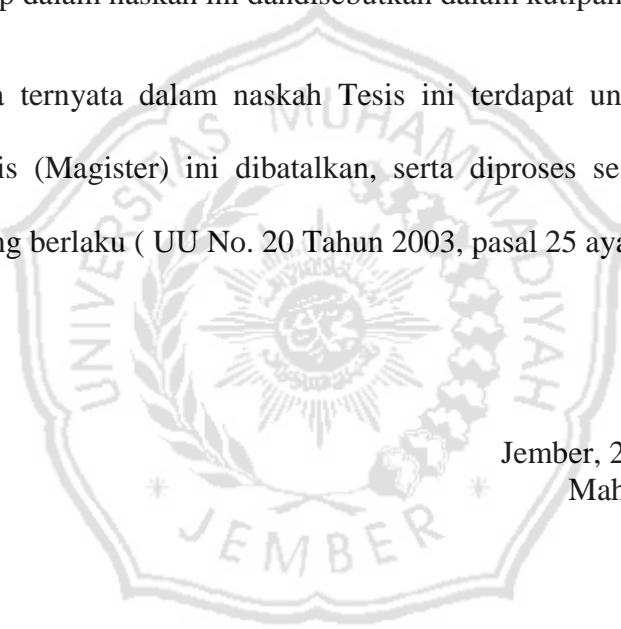
Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM
NPK. 05.09.478

Dr. Hanafi, M.Pd
NIP. 19670815 199203 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademi disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Jember, 29 MEI 2019
Mahasiswa

Ismatul Hasanah
NIM. 1620412012

PERSEMBAHAN

*Dengan rasa syukur kepada Allah SWT,
atas segala karunia-Nya Tesis ini kupersembahkan kepada:*

*Ayahanda dan Ibunda ku tercinta,
Ketulusanmu dan keikhlasanmu selama ini merawatku, memberikan aku kasih
sayang yang tak seorangpun bisa menggantikannya,*

*Suami dan anak-anakku
atas pengorbanan, dukungan, perhatian, dan aliran doa-doa yang tiada hentinya
selalu diberikan untukku dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.*

*Pahlawanku, Guru dan Dosen-dosenku
di mana tempatku menimba ilmu dan engkaulah yang telah megukir jiwaku
dengailmu, sehingga Tesis ini selesai tanpa paksaan.*

*Rekan-rekan ku
yang terlibat dalam penyempurnaan Tesis ini, sehingga Tesis ini selesai dengan yang
diharapkan*

*Dan tak lupa aku ucapkan thank you very much,
semoga ALLAH SWT membalas amal kebaikan kita,
Amiin yaa Rabbal 'Alamiin.*

UNGKAPAN TERIMA KASIH



Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, karena dengan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Teladan umat bagi umat manusia dan rahmat bagi seluruh alam.

Penyusunan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember)”** ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Jember tahun 2019.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak, tentunya tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. M. Hazmi., DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Dr. Abadi Sanosra, S.E, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

4. Bapak Dr. Dwi Cahyono, M.Si. Akt, selaku Ketua Penguji yang dengan sabar memberikan arahan, ilmu dan koreksi kepada penulis
5. Dr. Arik Susbiyani, M.Si selaku dosen Pembimbing I dan Dr. Abadi Sanosra, S.E, MM , selaku dosen Pembimbing II yang selalu memberikan kontribusi dan bimbingan serta pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan harapan penulis.
6. Segenap Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan semangat kepada penulis selama mengikuti pendidikan.
7. Kepada semua karyawan UD.FRESH FROZEN FOOD
8. Kepada Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Semua pihak yang telah membantu di dalam penyusunan laporan akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuannya dapat bernilai ibadah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu sangat diharapkan masukan serta kritikan yang membangun demi lebih baiknya laporan akhir ini. Sebagai manusia biasa, penulis sadar bahwa tidak lepas dari kesalahan, apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan sudilah kiranya dibukakan pintu maaf.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Jember, 29 MEI 2019
Penulis,

Ismatul Hasanah
NIM. 1620412012



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN TESIS | ii |
| PENGESAHAN TESIS..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| ABSTRAK | xix |
| ABSTRACT | xxi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS | 10 |
| 2.1 Kajian Teori | 10 |
| 2.1.1 Harga..... | 10 |
| 2.1.1.1 Definisi Harga..... | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.1.2 Memilih Tujuan Penetapan Harga | 12 |
| 2.1.1.3 Memilih Harga Akhir..... | 16 |
| 2.1.1.4 Indikator Harga | 19 |
| 2.1.2 Kualitas Produk | 22 |
| 2.1.2.1 Definisi Kualitas Produk..... | 22 |
| 2.1.2.2 Cara Mengembangkan Produk..... | 24 |
| 2.1.2.3 Pentingnya Kualitas Produk..... | 26 |
| 2.1.2.4 Demensi Kualitas Produk etensi | 27 |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen | 32 |
| 2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.1.3.2 Atribut-Atribut Kepuasan Konsumen | 33 |
| 2.1.4 Loyalitas Konsumen | 37 |
| 2.1.4.1 Definisi Loyalitas Konsumen | 37 |
| 2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen | 39 |
| 2.2 Kajian Empiris | 41 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesa | 60 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 64 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 67 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 67 |
| 3.2 Desain Penelitian | 67 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 68 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 68 |
| 3.4.1 Variabel bebas (<i>Independent Variabel</i>)..... | 69 |

| | |
|---|----|
| 3.4.2 Variabel Intervensi (<i>Intervening Variabel</i>) | 70 |
| 3.4.3 Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>) | 71 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel | 72 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 73 |
| 3.6.1 Teknik Wawancara | 73 |
| 3.6.2 Teknik Observasi | 73 |
| 3.6.3 Teknik Dokumentasi..... | 73 |
| 3.6.4 Angket Atau Kuisisioner | 74 |
| 3.7 Alat pengolah Data..... | 74 |
| 3.7.1 <i>Editing</i> | 74 |
| 3.7.2 <i>Coding</i> | 75 |
| 3.7.3 <i>Scoring</i> | 75 |
| 3.7.4 <i>Tabulation</i> | 75 |
| 3.8 Uji Instrumen Penelitian | 76 |
| 3.8.1 Uji Exploratory Factor Analysis (EFA)..... | 76 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 78 |
| 3.9 Metode Analisis Data..... | 79 |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif..... | 79 |
| 3.9.2 Analisis Statistik Inferensial | 82 |
| a. Uji Prasyarat | 82 |
| b. Uji Asumsi Klasik..... | 83 |
| c. Analisis Regresi Berganda..... | 84 |
| d. Pengujian Model | 84 |

| | |
|--|-----------|
| e. Analisis Jalur (Path Analysis)..... | 85 |
| 3.10 Interpretasi Hasil Analisis..... | 87 |
| 3.11 Pengujian Hipotesis..... | 88 |
| 3.11.1 Uji Parsial (Uji t) | 88 |
| 3.11.2 Koefisien Determinasi (r^2)..... | 88 |
| 3.11.3 Uji Simultan (Uji F) | 89 |
| 3.11.4 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 89 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 90 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 90 |
| 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian | 90 |
| 4.1.2 Profil UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember | 92 |
| 4.1.3 Visi dan Misi UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember... | 92 |
| 4.1.4 Struktur UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember | 93 |
| 4.2 Analisis Data | 94 |
| 4.2.1 Analisis Data Secara Deskriptif..... | 94 |
| 4.2.1.1 Statistik Deskriptif Responden | 95 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis | |
| Kelamin | 95 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 96 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 97 |
| 4.2.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 97 |
| 1. Variabel Harga | 98 |

| | |
|---|-----|
| 2. Kualitas Produk..... | 99 |
| 3. Kepuasan Konsumen..... | 100 |
| 4. Loyalitas Konsumen | 101 |
| 4.2.1.3 Uji Reliabilitas | 102 |
| 4.2.2 Analisis Statistik | 104 |
| 4.2.2.1 Uji Asumsi Klasik..... | 104 |
| 1. Uji Normalitas | 104 |
| 2. Uji Linieritas | 105 |
| 3. Uji Multikolinieritas | 105 |
| 4. Uji Heteroskedastisitas..... | 106 |
| 4.2.2.2 Analisis Regresi Sederhana dan Berganda | 107 |
| 4.2.2.3 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)..... | 109 |
| 4.3 Uji Hipotesis..... | 110 |
| 4.4 Pembahasan..... | 113 |
| 4.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Daging Ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember | 113 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen daging ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember . | 116 |
| 4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas konsumen daging ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember..... | 118 |
| 4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas konsumen daging ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember. | 119 |

4.4.5 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap Loyalitas konsumen
di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember 121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 126

5.1 Kesimpulan 126

5.2 Keterbatasan Penelitian 128

5.3 Saran dan Kritik 128

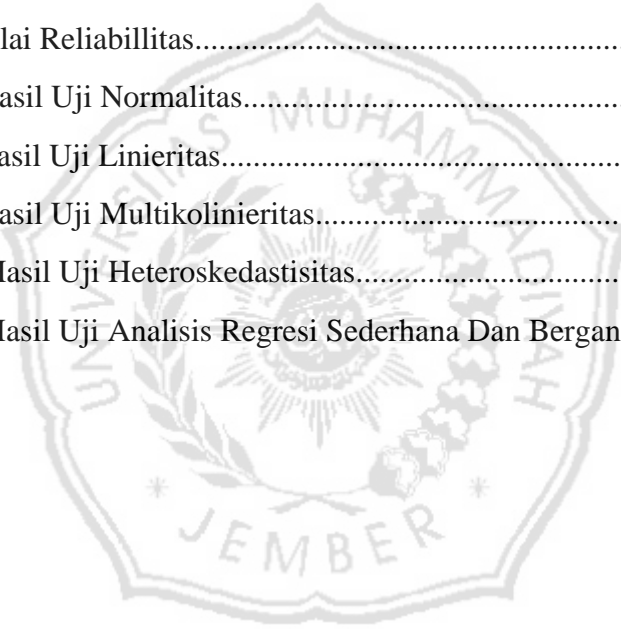
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Nama Supplier Daging Ayam Di Kab Jember..... | 7 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 95 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 96 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 97 |
| Tabel 4.4 Kategorisasi Variabel Harga..... | 98 |
| Tabel 4.5 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk..... | 99 |
| Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen..... | 100 |
| Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel Loyalitas Konsumen..... | 102 |
| Tabel 4.8 Nilai Reliabilitas..... | 103 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas..... | 104 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas..... | 105 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 106 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 107 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana Dan Berganda..... | 108 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 11 |
|-------------------------------------|----|

