



**ANALISIS PENGARUH KESADARAN MEREK, HARGA DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL**

(STUDI PADA MAHASISWA EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Disusun oleh :

RATNA AYU SURAIDA

NIM 1410411079

**FAKULTAS EKONOMI PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Ayu Suraida

NIM : 14.10411.079

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kesadaran Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi 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 kerja plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak serta saya bersedia memperoleh saksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Juli 2018

Yang menyatakan,

Ratna Ayu Suraida

NIM.14.10.411.079

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN, MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KARTU PRABAYAR TELKOMSEL
(Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Jember)**



Oleh :

Ratna Ayu Suraida
NIM 14.10.411.079

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE.MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE.MSi

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kesadaran Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Minggu
Tanggal : 15 Juli 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

Maheni Ika Sari, SE.MM

NIP 19770 811 2005 01 2001

Yusron Rozzaid, SE.MSi

NPK 99 01 278

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr.Arik Subiyani,MSi

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

*Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan*

“Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu ”Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan : “Berdirilah kami, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Mujadilah ayat 11)

*Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil,
dan baru akan yakin berhasil melakukannya dengan baik.*

-Ratna Ayu

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih dan sayang, segala dukungan dan cinra kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Keluarga dan sanak saudara

Kakek dan Nenek, Tante dan Om, serta semua adik-adikku yang telah mendampingi dan mampu memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kekasihku “Mas Okta Andriyanto”

Sebagai tanda cinta kasihku, Surya persembahkan karya kecil ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan terbaik buatku dan masa depanku.

Sahabat- sahabatku

Novel, Dinda, Firman, Alm, Aprilia Dita, Tim Halmahera, Kelas B Manajemen terkompak dan teman-teman KKN terima kasih sudah menjadi teman baik selama kita menuntut ilmu dan terima kasih atas bantuan, semoga keakraban diantara kita selalu terjaga.

Dosen Pembimbing

Ibu Maheni ika Sari,SE.MM dan Bapak Yusron Rozzaid, SE.MSi serta semua dosen pengajar di Prodi Manajemen terima kasih sudah membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini dan atas ilmu, didikan, pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan.

Almamater Saya

Terima kasih Universitas Muhammadiyah Jember sudah mengantarkan saya di pintu gerbang kesuksesan.



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa pengguna Kartu Prabayar Telkomsel di Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran, merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar telkomsel (studi pada mahasiswa ekonomi manajemen universitas muhammadiyah jember). Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuisioner terhadap 80 responden dengan teknik *accidental sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi respondent terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis T (parsial). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Merek (0,208), Harga (0,185) dan Kualitas Produk (0,359) semuanya berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari Uji T (Parsial) diperoleh hasil Kesadaran Merek (0,036), Harga (0,017) dan Kualitas Produk (0,001) semuanya berpengaruh secara signifikan parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : kesadaran merek, harga, kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted on student of Telkomsel Prepaid Card User at Muhammadiyah University of Jember. This study aims to determine the effect of awareness, brand, price and product quality on customer loyalty of prepaid card Telkomsel (study on student economics management university muhammadiyah jember). In this research the collected of data with observation, interview and questionnaire to 80 respondents with accidental sampling technique, This is doing to know the perception from respondent about each variable. Data instrument test (validity test and reliability test), classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, normality test), multiple linear regression analysis and hypothesis T test (partial). From regression analysis, we know Brand Awareness variable (0,208), Price (0,185) and Product Quality (0,359) have the positive effect for the Customer Loyalty. From T test (Partial), the result of Brand Awareness (0,036), Price (0,017) and Product Quality (0,001) all have partially significant effect to Customer Loyalty.

Key word : brand awareness, price, product quality and customer loyalty

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 penuli dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi 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 Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Arik Subiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs Anwar,MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Univeristas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis.
3. Maheni Ika Sari, SE.MM, selaku pembimbing I dan Yusron Rozzaid, SE.MSi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs Akhmad Suharto,MP, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh star pengajar/dosen Fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajar jurusan manejemen.

6. Kedua orangtuaku tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa integritas, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, hanya ini yang bisa saya persembahkan, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
7. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah 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, 18 Mei 2018

Penyusun

Ratna Ayu Suraida

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Definisi Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Kesadaran Merek	10
2.2.1 Pengertian Kesadaran Merek	10
2.2.2 Tingkatan Kesadaran Merek	12
2.3 Harga	13
2.3.1 Pengertian Harga	13

2.3.2 Peranan Harga	14
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	17
2.3.5 Strategi Penyesuaian Harga.....	19
2.4 Kualitas Produk.....	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.4.2 Pentingnya Kualitas.....	22
2.4.3 Dimensi Kualitas Produk.....	23
2.5 Loyalitas Pelanggan	26
2.5.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	26
2.5.2 tahapan Loyalitas Pelanggan	26
2.5.3 karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan	28
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Konseptual	30
2.8 Hipotesis	30
2.8.1 Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Loyalitas Pelanggan...31	
2.8.2 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.8.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
BAB 3 METODOLGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Jenis Data Dan Sumber Data	33
3.2.1 Data Primer.....	33
3.2.2 Data Sekunder	33
3.3 Identifikasi Variabel.....	34
3.3.1 Variabel Independen.....	34
3.3.2 Variabel Dependen	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Variabel Kesadaran Merek	34
3.4.2 Variabel Harga.....	35

3.4.3 Variabel Kualitas Produk	35
3.4.4 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	35
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.8.1.1 Uji Validitas	38
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.8.2.1 Uji Multikolinearitas	39
3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.8.2.3 Uji Normalitas.....	40
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.8.4 Uji Hipotesis (T Parsial).....	41
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.2 Statistik Deskriptif	45
4.2.1 Identitas Responden.....	45
4.2.2 Frekuensi Jawaban Responden.....	45
4.2.2.1 Kesadaran Merek	46
4.2.2.2 Harga.....	48
4.2.2.3 Kualitas Produk.....	49
4.2.2.4 Loyalitas Pelanggan	51
4.3 Hasil Analisis Data	52

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian.....	52
4.3.1.1 Uji Validitas	52
4.3.1.2 Uji Realibilitas	55
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	55
4.3.2.1 Uji Multikolinearitas	55
4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3.2.3 Uji Normalitas.....	57
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.3.4 Uji Hipotesis (T Parsial).....	59
4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi	60
4.4 Pembahasan.....	61
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Paket Kuota.....	3
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2 Usia Responden	46
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kesadaran Merek.....	47
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harga	48
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk	50
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kesadaran Merek	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (T Parsial).....	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Kartu Prabayar di Jember	4
Gambar 2.1 Piramida kesadaran Merek	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : PENGANTAR KUISIONER
- LAMPIRAN 2 : PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER
- LAMPIRAN 3 : KUISIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 4 : REKAPITULASI KUISIONER
- LAMPIRAN 5 : UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS
- LAMPIRAN 6: UJI MULTIKOLINEARITAS
- LAMPIRAN 7 : UJI HETEROSKEDASTISITAS
- LAMPIRAN 8 : UJI NORMALITAS
- LAMPIRAN 9 : ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA, UJI
HIPOTESIS (T PARSIAL), KOEFISIEN DETERMINASI

