

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
KONSUMEN PT. EXZER AMSAL MANDIRI**

SKRIPSI

Oleh

OLIVER LOI
183443019/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
KONSUMEN PT. EXZER AMSAL MANDIRI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**OLIVER LOI
183443019/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA KONSUMEN PT.
EXZER AMSAL MANDIRI**

NAMA MAHASISWA : **OLIVER LOI**
NOMOR POKOK MAHASISWA : **183443019**
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

Menyetujui
Komisi Pembimbing:



(Ahmad Yudhira S.E., Ak., M.Si)
Pembimbing I



(Mella Yunita, S.E., M.Si)
Pembimbing II

Ketua Program Studi

Dekan



(Mella Yunita, S.E., M.Si)



(Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos., M.Si)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya yang Terselenggarakan pada**

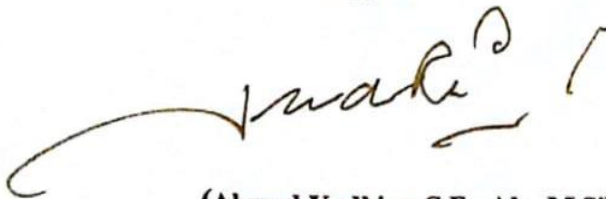
Hari/Tanggal : Kamis, 4 Agustus 2022
Nama : Oliver Loi
NPM : 183443019
**Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Konsumen Pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri**
Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
: () Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal _____
: () Tidak Lulus

Ketua



(Evalina Pakpahan, S.E., M.Si)

Anggota



(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si)

Anggota



(Mella Yunita, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Oliver Loi
NPM : 183443019
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Meyatakan bahwa skripsi dengan Judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri”** adalah bukan merupakan tugas akhir milik orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan



Oliver Loi

183443019/MNJ

ABSTRAK

Oliver Loi. 183443019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2022.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara harga dan kualitas produk dengan loyalitas konsumen pada PT. Exzer Amsal Mandiri. Penelitian ini berlokasi di PT. Exzer Amsal Mandiri di Jalan Flamboyan Raya Griya Asam Kumbang Blok E-35 Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 Rumah Sakit Swasta yang ada di Provinsi Sumatera Utara (Medan, Binjai, Lubuk Pakam, Deli Serdang). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh dimana semua populasi dijadikan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini adalah, variabel harga (X_1) mempunyai t_{hitung} (-3.337) $> t_{tabel}$ (2.036) dan signifikansi (0,001) $< 0,05$. Dengan demikian variabel harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri. Variabel kualitas produk (X_2) mempunyai t_{hitung} (3.451) $> t_{tabel}$ (2.036) dan signifikansi (0,001) $< 0,05$. Dengan demikian variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri. Variabel harga (X_1) dan kualitas produk (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas dilihat dari, F_{hitung} (19.633) $> F_{tabel}$ (3,28) dan signifikansi (0,000) $< \alpha$ (0,05). Artinya, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri. R_{Square} menunjukkan variabel bebas 47.5% persen, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Loyalitas*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri.”** yang diajukan untuk melengkapi tugas di Universitas Tjut Nyak Dhien. Penulis menyadari bahwasannya dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan dan membutuhkan dukungan moril ataupun materil maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP, MP selaku Pjs Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien dan pembimbing II yang banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si selaku pembimbing I yang banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Evalina Pakpahan, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Bapak Yosua Andreas Panjaitan selaku Branch Manager di PT. Exzer Amsal Mandiri yang telah membantu saya mengumpulkan data-data yang saya perlukan.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang sudah memberikan moril dan materil yang membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata saya sebagai peneliti berharap agar proposal ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan peneliti khususnya. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sekian dan terima kasih.

Medan, 4 Agustus 2022

Penulis

Oliver Loi
NPM : 183443019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
C. Batasan Masalah Penelitian.....	4
D. Rumusan Masalah Penelitian	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	7
A. Harga.....	7
1. Pengertian Harga.....	7
2. Tujuan Penetapan Harga.....	8
3. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	9
4. Indikator Harga	10
B. Kualitas Produk.....	11
1. Pengertian Kualitas Produk	11
2. Konsep tentang Kualitas Produk.....	13
3. Faktor - Faktor Kualitas Produk	15
4. Indikator Kualitas Produk.....	16
C. Loyalitas.....	17
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	17
2. Tahap - Tahap Loyalitas Konsumen.....	18
3. Indikator Loyalitas Konsumen.....	20
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Konseptual.....	23
F. Hipotesis Penelitian	26
BAB III : METODE PENELITIAN.....	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum PT. Exzer Amsal Mandiri	36
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan.....	50

. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Definisi Variabel	27
2.	Jenis Kelamin	37
3.	Lama Berlangganan.....	38
4.	Jabatan.....	38
5.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	39
6.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	39
7.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas	40
8.	Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	41
9.	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	42
10.	Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	42
11.	Hasil Uji Reliabilitas	43
12.	Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> (K-S).....	44
13.	Hasil Uji Multikolinearitas	45
14.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
15.	Koefisien Determinasi	48
16.	Uji Secara Simultan (Uji F).....	48
17.	Uji Secara Parsial (Uji t)	49

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	26
2.	Struktur Organisasi PT. Exzer Amsal Mandiri	37
3.	<i>Scatterplot</i>	46