

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK YANG TERDIRI ATAS KUALITAS,
HARGA, KEMASAN DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

FRISCA DESTIYANA PUTRI
NPM: 17420123

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2020/2021**

SKRIPSI

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK YANG TERDIRI ATAS
KUALITAS, HARGA, KEMASAN DAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

Diajukan oleh:

FRISCA DESTIYANA PUTRI

NPM : 17420123

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIBING



LESTARI, SE, MM

Tanggal, 10 Juli 2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si

Tanggal, 10 Juli 2021

SKRIPSI

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK YANG TERDIRI ATAS
KUALITAS, HARGA, KEMASAN DAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FRISCA DESTIYANA PUTRI
NPM : 17420123

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



LESTARI, SE., MM



Dr. DWI BHAKTI IRIANTI, SE., M. SI.



WIWIK HERAWATI, SE., MM

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 10 Juli 2021



(Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FRISCA DESTIYANA PUTRI

NPM : 17420123

Alamat : Jl. Pakis Wetan 5/30C

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH ATRIBUT PRODUK YANG TERDIRI ATAS KUALITAS, HARGA, KEMASAN DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**" Adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Agustus 2021



Yang Membuat Pernyataan

FRISCA DESTIYANA PUTRI

NPM : 17420123

SKRIPSI

Kata Pengantar

Puji serta syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmatnya dan juga karunia-Nyalah penulis mampu mengerjakan dengan tuntas skripsi dengan judul “*Pengaruh Atribut Produk Yang Terdiri Atas Kualitas, Harga, Kemasan Dan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen*”.

Dalam melakukan pengerjaan skripsi ini tidak pernah lepas dari nasihat, bimbingan dan bantuan dari semua pihak, baik dalam bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat mudah dilupakan. Sehingga, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa **Allah SWT**. Atas segala karunia dan juga kemudahan yang telah diberikan hingga akhirnya skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., S.p. THT-KL(K), yang menjabat sebagai Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma.
4. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si., yang menjabat sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Lestari, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan, perhatian, dan masukan yang sangat berharga dengan penuh kesabaran dan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen Pendidikan Manajemen yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
7. Ayah, Ibu, Mama dan Adek yang selalu mendoakan dan mensupport dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Viendy Adam yang selalu mensupport dan membantu segala operasional yang saya butuhkan untuk memenuhi tugas ini dan tidak lupa selalu mendoakan saya.
9. Rekan – rekan kantor Mba Amanda dan Ari yang mendukung dan memberikan kesempatan untuk saya agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman – teman Manajemen G yang selalu memberikan semangat.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik

Penulis memiliki kesadaran bahwasanya skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis memohon kritik dan saran demi meningkatkan kualitas penyusunan skripsi. Harapannya, skripsi ini dapat bermanfaat dan di gunakan sebagai tambahan referensi pengetahuan dan informasi yang ditujukan untuk semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 10 Juli 2021

FRISCA DESTIYANA PUTRI

NPM : 17420123

ABSTRACT

This study is intended to analyze the partial and simultaneous effect of quality, price, packaging and brand image on consumer loyalty (Y) on JTS ceramic customers at CV. Kali Emas, as for the analytical method used is multiple linear regression analysis. The samples taken in the study were 96 respondents using purposive sampling technique from JTS ceramic consumers in CV. Golden Times. The results showed that there was a simultaneous influence on the variables of product quality, packaging, price and brand image on consumer loyalty. The results of the study also explained that the variables of product quality, price and brand image have a partial influence on consumer loyalty. The adjusted R square results refer to the information that the effect of product quality, price and brand image on consumer loyalty can be measured by 37.9% while the remaining 62.1% is described by other variables not included in the current research model.

Keywords: *Product Quality, Price, Packaging, Consumer Loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan analisa terkait pengaruh secara parsial dan simultan diantara variabel kualitas, harga, kemasan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen (Y) pada pelanggan keramik JTS di CV. Kali Emas, adapun metode analisis yang dipakai ialah analisa regresi linier berganda. Sampel yang diambil dalam penelitian sejumlah 96 responden dengan memakai teknik *purposive sampling* dari konsumen keramik JTS di CV. Kali Emas. Pada hasil penelitian didapat hasil bahwa ada pengaruh secara simultan pada variabel kualitas produk, kemasan, harga dan citra merek terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian juga memaparkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan citra merek memiliki pengaruh parsial pada loyalitas konsumen. Hasil *adjusted R square* mengacu keterangan bahwa pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap loyalitas konsumen dapat diukur sejumlah 37,9% sedangkan sisanya adalah sejumlah 62,1% yang digambarkan oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam model penelitian kali ini

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kemasan, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
Kata Pengantar.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	13
2.1.3 Pengertian Atribut Produk.....	13
2.1.4 Unsur – unsur dalam Atribut Produk	14
2.2 Penelitian Sebelumnya	34
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	36
2.3.1 Hipotesis	36
2.4 Model Penelitian.....	37
BAB III	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.2.1 Populasi	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.2.3 Metode Penentuan Sampel	39
3.3 Identifikasi Variabel	41

3.4	Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1.	Kualitas (X_1)	41
3.4.2.	Harga (X_2)	42
3.4.3.	Kemasan (X_3).....	42
3.4.4.	Merek (X_4).....	43
3.4.5.	Loyalitas Konsumen (Y)	43
3.5	Jenis dan Sumber Data	44
3.6	Metode Pengumpulan Data	44
3.6.1	Kuesioner.....	44
3.6.2	Pengelolaan data	45
3.7	Metode Analisis Data.....	45
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.3	Analisis Regresi Berganda.....	49
3.7.4	Uji Parsial (Uji F).....	49
3.7.5	Uji Parsial (Uji t).....	50
3.7.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Profil CV. Kali Emas.....	52
4.2	Diskripsi Responden.....	55
4.2.1	Jawaban Responden	58
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian.....	66
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.4	Model Persamaan Regresi Berganda	71
4.2.5	Pengujian Hipotesis	74
4.2.6	Korelasi dan Koefisien Determinasi	81
4.3	Pembahasan.....	82
BAB V	86
SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1	Simpulan	86
5.2	Saran.....	88
5.3	Keterbatasan Penelitian	89

LAMPIRAN	93
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Penjualan Keramik CV. KALI EMAS	7
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 4.1 Gambaran Responden Katagori Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Gambaran Responden Katagori Usia	56
Tabel 4. 3 Gambaran Responden Katagori Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Gambaran Responden Katagori Pendidikan	57
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Item Kualitas Produk (X1)	58
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Item Harga (X2).....	61
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Item Kemasan (X3).....	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Item Merek (X4).....	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Item Loyalitas Konsumen (Y).....	64
Tabel 4. 10 Uji Validitas	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Multikolinieritas	68
Tabel 4. 13 Tabel Hasil Analisis Regresi.....	71
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Analisis Regresi	72
Tabel 4. 15 Uji F.....	74
Tabel 4. 16 Uji t.....	76
Tabel 4. 17 Korelasi dan Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Analisis.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	53
Gambar 4. 2 Gambaran Responden Katagori Jenis Kelamin	69
Gambar 4. 3 Grafik Histogram	70
Gambar 4. 4 Grafik Normal P Plot	70
Gambar 4. 5 Kurva Pengaruh Simultan	75
Gambar 4. 6 Kurva Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	77
Gambar 4. 7 Kurva Pengaruh Harga (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y) ...	78
Gambar 4. 8 Kurva Pengaruh Kemasan (X3) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	79
Gambar 4. 9 Kurva Pengaruh Merek (X4) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y) ..	80