

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBELI  
TOKO ELEKTRONIK AMANAH SUMENEP**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh :

**CHOIRUL ANAM MADANI**

**NPM : 18420130**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

**Nama** : **Choirul Anam Madani**  
**NPM** : **18420130**  
**Alamat** : **Jl. Arwana 05 Kolor Sumenep**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Fakultas** : **Ekonomi dan Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pembeli Toko Elektronik Amanah Sumenep**” bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Choirul Anam Madani

NPM : 18420130

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBELI TOKO  
ELEKTRONIK AMANAH SUMENEP

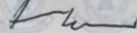
Diajukan oleh:

Choirul Anam Madani

NPM : 18420130

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Hendra Prasetya S.E., M.Ak.

NIK : 92175-ET

Tanggal, 04 Juli 2022

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si.

NIK/NIP. 98283 – ET

Tanggal, 04 Juli 2022

SKRIPSI  
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBELI TOKO  
ELEKTRONIK AMANAH SUMENEP

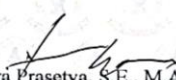
Di Persiapkan dan Disusun Oleh

Choirul Anam Madani


NPM : 18420130


Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

  
Hendra Prasetya, S.E., M.Ak


Anggota Dewan Penguji Lain

  
Wiwik Herawati, S.E., MM

  
Dwi Indah Mustikorini, S.E., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal.....

  
Dr. Kristiningsih, SE., Msi  
Ketua Program Studi Manajemen

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBELI TOKO ELEKTRONIK AMANAH SUMENEP”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Perjalanan panjang telah saya lalui dalam rangka prampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga saya berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Hendra Prasetya S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bantuan kepada saya sehingga dapat membuat skripsi saya cepat selesai.

5. Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak selaku dosen wali saya yang telah membimbing saya mulai dari awal saya menempuh study hingga saat ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Bapak Taufik Rusfandi sebagai orang yang selalu memantau saya dari kejauhan terkait segala sesuatunya. Terimakasih telah menjadi kepala rumah tangga yang arif dan bijaksana dan Ibu Juhairiyah yang selalu mengingatkan bahwa menggapai cita-cita masa depan itu tidak mudah akan tetapi harus digapai. Terima kasih atas doa dan harapannya yang telah diberikan kepada saya.
8. Semua pihak yang tidak dapat kami Sebutkan satu persatu yang telah membantu penelitian ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, 25 Juli 2022

Penulis



Choirul Anam Madani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan .....	4
1.4    Manfaat.....	5
1.5    Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1    Landasan Teori.....	6
2.1.1    Harga.....	6
2.1.1.1    Pengertian Harga.....	6
2.1.1.2    Faktor Penetapan Harga.....	7
2.1.1.3    Indikator Harga.....	8
2.1.2    Kualitas Produk.....	9
2.1.2.1    Pengertian Kualitas Produk.....	9
2.1.2.2    Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	10

2.1.2.3	Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.2.4	Indikator Kualitas Produk.....	12
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan. ....	13
2.1.3.2	Membangun Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.3	Indikator Penentu Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4	Loyalitas Pembeli.....	16
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pembeli.....	17
2.1.4.2	Tahapan Loyalitas Pembeli.....	18
2.1.4.3	Jenis Loyalitas Pembeli.....	19
2.1.4.4	Indikator Loyalitas Pembeli.....	19
2.1.5	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	20
2.1.5.1	Hubungan Harga Dengan Loyalitas Pembeli.....	20
2.1.5.2	Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pembeli.....	21
2.1.5.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pembeli.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.2	Persamaan Dan Penelitian Terdahulu Dengan Saat Ini.....	24
2.3	Hipotesis Dan Model Analisis.....	26
2.3.1	Hipotesis.....	26
2.3.2	Model Analisis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	27
3.2	Populasi Dan Sampel.....	27
3.2.1	Populasi.....	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Identifikasi Variabel.....	28
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	29



3.4.1	Harga.....	29
3.4.2	Kualitas Produk.....	29
3.4.3	Kualitas Pelayanan.....	30
3.4.4	Loyalitas Pembeli.....	31
3.5	Jenis Dan Sumber Data.....	32
3.5.1	Jenis Data.....	32
3.5.2	Sumber Data.....	32
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.7	Teknik Analisis.....	33
3.7.1	Uji Validitas.....	33
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.7.3	Regresi Linear Berganda.....	33
3.7.4	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	34
3.7.5	Uji Hipotesis (Uji Parsial/Uji t) .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Toko Eleketronik Amanah Sumenep.....	37
4.2	Hasil Penelitian.....	37
4.2.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	37
4.2.2	Hasil Tanggapan Responden Atas Variabel Penelitian.....	41
4.3	Analisis Model Dan Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	46
4.3.2	Hasil Uji Realibilitas.....	50
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.3.4	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	52
4.3.5	Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	53
4.4	Pembahasan.....	56
4.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pembeli.....	56
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pembeli.....	57

4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pembeli...	58
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	60
5.3	Keterbatasan.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		64

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Penjualan toko Amanah dalam tiga tahun terakhir (2018-2020)</b>	<b>2</b>
<b>Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Tersdahulu</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu pada Saat ini</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan rata-rata perbulan</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membelidan Menggunakan Alat Listrik di Toko Elektronik Amanah Sumenep</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap variabel Harga (X1)</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pembeli (Y)</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Harga (X1)</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kualitas Produk (X2)</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pembeli (Y)</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi Berganda</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Analisis	21
Gambar 3. 2 Kurva Uji t	32
Gambar 4. 1 Kurva Uji t Pengaruh harga (X1) terhadap loyalitas pembeli (Y)	53
Gambar 4. 2 Kurva Uji t Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap loyalitas pembeli (Y)	53
Gambar 4. 3 Kurva Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap loyalitas pembeli (Y)	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	46
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	50
Lampiran 3 Hasil Olahan SPSS .....	55
Lampiran 4 Uji Deskriptif .....	59
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Realibilitas .....	63
Lampiran 6 Uji Regresi .....	72

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pembeli Toko Elektronik Amanah Sumenep. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah melakukan pembelian barang elektronik di Toko Elektronik Amanah Sumenep. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan dengan menggunakan purposive sampling. Uji kuesioner ini menggunakan uji validitas dan Reabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan Uji t. Hasilnya adalah variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pembeli toko elektronik Amanah sumenep. Sebaiknya toko elektronik Amanah sumenep memberikan harga yang terjangkau sesuai kualitas dan manfaatnya, menjual produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli.

**Katas Kunci : harga, kualitas produk, kualitas produk, loyalitas pembeli**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of price, product quality and service quality on buyer loyalty Amanah Sumenep Electronic Store. This research is a survey research. The population in this study were people who had purchased electronic goods at the Amanah Sumenep Electronic Store. A sample of 100 respondents was determined using purposive sampling. Test this questionnaire using validity and reliability tests. The data analysis technique in this study used the multiple linear regression analysis method and hypothesis testing using the t test. The result is that the variables of price, product quality, and service quality partially have a positive and significant effect on the loyalty of buyers of the Amanah Sumenep electronic store. We recommend that Amanah Sumenep electronics store provide affordable prices according to quality and benefits, sell quality products and provide good service to buyers.*

***Keyword: price, product quality, product quality, buyer loyalty***