

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN AMPLAS NCA BUFFALO
PADA PT. HARSCO NUGRAHA JAKARTA**

Oleh ;

Nama : Yordan Budiyanto

NIM : 29189093

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
Desember 2020**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN AMPLAS NCA BUFFALO
PADA PT. HARSCO NUGRAHA JAKARTA**

Diajukan Oleh

Nama : Yordan Budiyanto

Nim : 29189093

Jakarta, Desember 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Yordan Budiyanto / 29189093 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap loyalitas pelanggan amplas NCA Buffalo pada PT. Harsco Nugraha Jakarta / pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Industri amplas merupakan sebuah prospek usaha yang tingkat pertumbuhan ekonominya bertumbuh pesat dari tahun demi tahun. Hal ini dapat kita lihat dari semakin bertambahnya industri amplas yang terus bertambah dari waktu ke waktu demi memenuhi kebutuhan perusahaan yang membutuhkan produk tersebut guna mempermudah proses produksi. Konsumen menjadi peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan kualitas produk yang terbaik untuk menciptakan kepuasan dari konsumen tersebut.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan amplas NCA Buffalo pada PT. Harsco Nugraha Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari kualitas produk, harga, dan loyalitas pelanggan. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan, dan harga dengan loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah PT. Harsco Nugraha Jakarta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dan penarikan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Oleh karena itu, kuesioner online disebar melalui media *google docs* sebanyak 109 responden yang mengetahui dan pernah membeli produk amplas di PT. Harsco Nugraha Jakarta. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan *struktural (struktural equation model)* dengan WarpPLS 7.0.

Output yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAC

Yordan Budiyanto / 29189093 / *Effect of Product Quality and Price on customer Loyalty NCA Buffalo Abrasive at PT. Harsco Nugraha Jakarta / supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

The sandpaper industry is a business prospect whose economic growth rate is growing rapidly from year to year. We can see this from the increase in the sandpaper industry which continues to grow from time to time in order to meet the needs of companies that need these products to simplify the production process. Consumers play an important role in determining the attitude of a company, so the company must provide the best product quality to create satisfaction from these consumers. This study aims to determine how indicators of product and price influence on customer loyalty NCA Buffalo Abrasive at PT. Harsco Nugraha Jakarta.

The theory used to support this quality is the definition of product quality, price, and customer loyalty. Then supported by a theory about the relationship between product quality with customer loyalty, and price with customer loyalty.

The object of this research is PT. Harsco Nugraha Jakarta. Methods of data in this study using communication methods and sampling using non probability sampling with purposive sampling technique. Therefore, the online questionnaire through google docs media as many as 109 respondents who have seen and purchased products at PT. Harsco Nugraha Jakarta. The procedure used for model testing and data processing is structural equation modeling with WarpPLS 7.0.

The output result shows that product quality has a positive effect on consumer loyalty and price has a positive effect on customer loyalty.

The conclusion of this study is that the existing hypothesis has been shown to have a positive and significant effect.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan Karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AMPLAS NCA BUFFALO PADA PT. HARSCO NUGRAHA JAKARTA”. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan dalam menyelesaikan studi S-1 Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi, baik berupa bimbingan, nasihat, petunjuk maupun dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis khususnya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran, dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan – masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan proses kuliah sehingga penulis dan menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).
3. Para staff perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Teruntuk Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan kesempatan , dukungan dan juga mendoakan terselesaikan skripsi ini.
5. Sahabat – sahabat dan teman terbaik dan seperjuangan di kampus dan di luar kampus serta teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.





6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penuli. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadi masukan bagi penulis untuk di kemudian hari. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, Desember 2020

Penulis

Yordan Budiyanto

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

Pengesahan	ii
Abstrak	ii
Abstrac	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Batasan Penelitian	3
E. Rumusan Masalah	4
F. Tujuan penelitian	4
G. Manfaat Penelitian	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Loyalitas Pelanggan	6
a. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	6
b. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	7
2. Harga	7
a. Definisi Harga	7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Strategi Penetapan Harga.....	8
c. Indikator Harga.....	9
3. Kualitas Produk.....	10
a. Definisi Kualitas Produk	10
b. Indikator Kualitas Produk.....	11
B. Penelitian Terdahulu	11
Kerangka Pemikiran.....	16
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
D. Hipotesis Penelitian	18
BAB III. METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek Penelitian.....	19
B. Desain Penelitian	19
Variabel Penelitian.....	21
1. Kualitas Produk.....	21
2. Harga.....	22
3. Loyalitas Pelanggan	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	23
Teknik Pengumpulan Data.....	24
Teknik Analisis Data.....	25
1. Analisis Deskriptif.....	25
a. Rata – Rata Hitung	25
b. Rentang Skala.....	25
c. Analisis SEM.....	27
2. Penilaian Model Pengukuran	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

D Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Uji Validitas Indikator	27
b. Uji Reliabilitas Indikator.....	27
c. Uji Reliabilitas Konstruk	28
3. Model Persamaan Penelitian	28
4. Penilaian Model Struktural.....	31
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah Berdirinya PT. Harsco Nugraha	33
Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk.....	35
Analisis Deskriptif	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Profil Responden	40
a. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
b. Presentase Responden Berdasarkan Usia	40
c. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4. Analisis Variabel	41
a. Kualitas Produk	41
b. Harga	44
c. Loyalitas Pelanggan.....	45
5. Penilaian Model Fit	47
6. Analisis Model Kausal dan Pengujian Hipotesis	48
B. Hasil Penelitian	49
C. Pembahasan.....	50
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 51

BAB V. KESIMPLAN DAN SARAN..... 52

A. Kesimpulan 52

B. Saran 52

DaftarPustaka 54

Lampiran 56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

©	Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
	Tabel 3.1 Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk	21
	Tabel 3.2 Indikator dan Item Pertanyaan Harga	22
	Tabel 3.3 Indikator dan Item Pertanyaan Loyalitas Pelanggan.....	23
	Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk ...	36
	Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	37
	Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	38
	Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	38
	Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	39
	Tabel 4.6 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
	Tabel 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	40
	Tabel 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
	Tabel 4.9 Skor Rata - Rata Kualitas Produk	41
	Tabel 4.10 Skor Rata – Rata Harga.....	44
	Tabel 4.11 Skor Rata – Rata Loyalitas Pelanggan.....	45
	Tabel 4.12 Hasil Evaluasi Model Struktural	47
	Tabel 4.13 Pengaruh Antar Variabel.....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
© Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
© Gambar 3.1 Rentang Skala.....	26
© Gambar 4.1 Kantor Operasional dan Keuangan PT. Harsco Nugraha.....	34
© Gambar 4.2 Proses Konversi PT. Harsco Nugraha	35
© Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	56
Lampiran 2	59
Lampiran 3	64

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

