

PENGARUH INOVASI, HARGA DAN KUALITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HELM GM

Oleh:

Nama: Samuel Ery Kristanto

NIM: 25100414

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jakarta

September 2014

- 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.



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

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

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.

PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI, HARGA DAN KUALITAS TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN HELM GM

Diajukan oleh

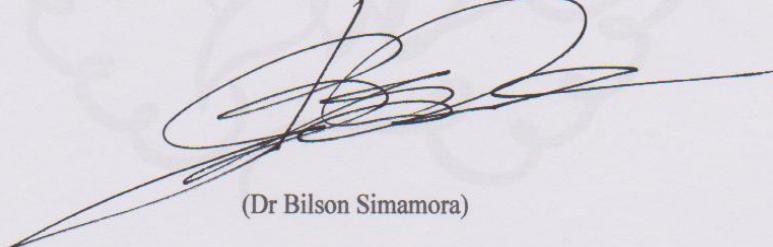
Nama: Samuel Ery Kristanto

NIM: 25100414

JAKARTA, 17 September 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing



(Dr Bilson Simamora)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014



ABSTRAK

Samuel Ery Kristanto / 25100414 / 2014 / PENGARUH INOVASI, HARGA, KUALITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HELM GM / Dr Bilson Simamora

Saat ini pengguna sepeda motor khususnya di Jakarta sangat banyak. Kebutuhan akan perangkat keselamatan berupa helm semakin meningkat. Untuk itu semakin banyak produsen helm buatan dalam negeri maupun luar negri. Salah satunya produsen helm dalam negeri PT. Danapersadaraya Motor Industri, sebagai produsen helm GM. Persaingan ketat antar produsen helm membuat helm GM harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti inovasi, harga dan kualitas dari produknya. Untuk itu penulis melakukan studi untuk mengetahui apakah inovasi harga dan kualitas berpengaruh terhadap loyalitas konsumen helm GM.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori inovasi, harga dan kualitas serta loyalitas. Diduga bahwa inovasi, harga dan kualitas berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Studi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan studi deskriptif. Studi deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan pada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek - aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari seseorang. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan teknik komunikasi, dengan instrumen berupa kuisioner dengan pertanyaan tertutup. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teknik *non probability sampling* atau penarikan sampel tidak acak. Teknik ini memperbaiki pengetahuan, pengalaman, dan kepercayaan seseorang yang akan dijadikan sampel.

Penelitian ini menemukan bahwa inovasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen helm GM. Sedangkan variabel harga dan kualitas berpengaruh terhadap loyalitas konsumen

Sebaiknya penelitian ini diterapkan kepada merk helm lain sehingga dapat diketahui apakah ada pengaruh variable *independent* terhadap variable *dependent* terhadap helm yang berbeda.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.

ABSTRACT

Samuel Ery Krisanto/25100414/2014/EFFECT INNOVATION, PRICE, QUALITY TO CONSUMER LOYALTY HELMET GM / Dr Bilson Simamora

Currently users of motorcycles, especially in Jakarta are abundant. The need for safety devices such as helmets has increased. For that reason more and more manufacturers produce helmet in domestic and overseas. One of helmet manufacturer in Indonesian, PT. Danaprasadaya Motor Industry. Intense competition among manufacturers makes variety factors such as innovation, price and quality of products. In this study the authors try to determine whether the innovation affect the price and quality of consumer loyalty GM helmet.

The theory used in this study is the theory of innovation, price and quality, and loyalty. It was alleged that innovation, price and quality positive effect on loyalty.

This study is a descriptive study. Descriptive study is purposed to give the researchers a history or to describe aspects - aspects that are relevant to the phenomenon of a person's attention. In this study data were collected with communication techniques, with instruments such as questionnaires with closed questions. The technique used in this study is non-probability sampling techniques or random sampling. This technique consider the knowledge, experience, and trust someone to be sampled.

The study found that innovation has no effect on consumer loyalty GM helmet. While variables affect the price and quality of customer loyalty

This research should be applied to other helmet brands so as to know whether there is the influence of the independent variable on the dependent variable to a different helmet

Kata pengantar

(C)

Hai syukur dan terima kasih penulis panjatkan ke Tuhan Yesus. karena atas berkat dan
rahmat-Nya, penulis dapat meyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi, Harga,
Kelebihan dan Kualitas Helm GM terhadap Loyalitas Konsumen Helm GM”

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana Ekonomi pada program Strata 1, jurusan Management Pemasaran Kwik Kian Gie School
of Business (IBII)

Selama melakukan penulisan dan penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak bantuan
dan dorongan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima
kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr Bilson Simamora. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak
waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, saran, dan nasehat yang
bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of business yang telah memberikan pengajaran
dan perkuliahan yang sangat bermanfat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di
Kwik Kian Gie School of Business.
3. Kedua orang tua dan kepada saudara kandung yang selalu memberikan semangat dan
motivasi serta dukungan baik moral dan materil yang sangat membantu penulis.
4. Serta kepada seluruh teman - teman yang selalu membantu memberikan motivasi, serta
informasi dan nasehat yang berguna bagi penulis : Sylvia Pranata, Jason Malcom, Kevin
Irawan, Harry Soelistio, Frederico, Stanley Aprilius, Stefanus Adrian, Paulus Edward,
Paulus Andriawan, Michael Conrad, Wilson Cahyadi dan kepada seluruh teman - teman
yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu.

5. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini pun tidak luput dari kesalahan, sehingga kritik saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang yang banyak membutuhkannya.

1. Dilarang mengutip bagian 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.

Jakarta, September 2014

Penulis,

Samuel Ery Kristanto



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1: Pendahuluan	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Masalah penelitian.....	3
C. Batasan masalah	3
D. Tujuan penelitian	4
E. Manfaat penelitian.....	4
BAB 2: KAJIAN PUSTAKA	5
A. Landasan teoritis	5
1. Inovasi	5
2. Harga	10
3. Kualitas	13
4. Loyalitas	15
B. Kerangka pemikiran dan hipotesis	18
BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Objek Penelitian	20
B. Desain penelitian	22
C. Variabel penelitian	24
D. Teknik Pengambilan Responden	24
E. Teknik Pengumpulan data	25
F. Teknik Analisis data	25
1. Mean	25
2. Uji Validitas	26
3. Uji Reliabilitas	26
4. Analisis Prosentase.....	27
5. Uji Z Pendugan Selang Rata – rata	27
6. Regresi Ganda.....	29
a. Uji Asumsi Klasik.....	29
1) Uji Normalitas.....	29
2) Uji Heteroskedastisitas.....	30
b. Model Regresi Ganda.....	31
c. Uji keberartian Model (Uji F)	31
d. Uji Koefisien (Uji T)	32
e. Koefisien determinasi	33
BAB 4: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum objek penelitian	34
B. Analisis Profil responden	37



C. Analisis Data.....	39
①. Uji Validitas	39
②. Uji Reliabilitas	42
D. Analisis deskriptif	44
①. Analisis Mean dan Pendugaan Parameter Rata –rata	45
②. Analisis Regresi Ganda	51
a. Uji Asumsi klasik	51
1) Uji normalitas	51
2) Uji heteroskedastisitas	52
b. Uji F	53
c. Uji T	54
d. Koefisien Determinasi	56
E. Hasil Penelitian	57
F. Pembahasan	58
①. Pengaruh Inovasi.....	58
②. Pengaruh harga	58
③. Pengaruh Kualitas.....	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mentantumkan 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 TABEL

Table 1.1	: Data Penjualan Sepeda Motor di Indonesia.....	1
Table 1.2	: Definisi – Definisi Inovasi Menurut para Ahli.....	6
Table 1.3	: Oprasionalisasi Variable Inovasi	22
Table 1.4	: Oprasionalisasi Variable Harga.....	23
Table 1.5	: Oprasionalisasi Variable Kualitas.....	23
Table 1.6	: Oprasionalisasi Variable Loyalitas.....	24
Table 1.7	: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Table 1.8	: Profil Responden Berdasarkan Usia	38
Table 1.9	: Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Table 1.10	: Profil Responden Berdasarkan Jenis Motor yang Digunakan	39
Table 1.11	: Uji Validitas Variabel Inovasi	40
Table 1.12	: Uji Validitas Variabel Harga	41
Table 1.13	: Uji Validitas Variabel Kualitas.....	41
Table 1.14	: Uji Validitas Variabel Loyalitas	42
Table 1.15	: Uji reliabilitas Variable Inovasi	43
Table 1.16	: Uji reliabilitas Variable Harga	43
Table 1.17	: Uji reliabilitas Variable kualitas	44
Table 1.18	: Uji reliabilitas Variable Loyalitas	44
Table 1.19	: Analisis mean Variable Inovasi	45
Table 1.20	: Analisis mean Variable Harga.....	47
Table 1.21	: Analisis mean Variable Kualitas	48
Table 1.22	: Analisis mean Variable Loyalitas	50
Table 1.23	: Hasil Uji Normalitas	52
Table 1.24	: Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho.....	53
Table 1.25	: Hasil Uji F	54
Table 1.26	: Hasil Uji t	55
Table 1.27	: Hasil Uji R^2	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Cost Based Pricing VS Value – Based Pricing.....	12
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1	: Logo Perusahaan	34
Gambar 4.2	: Helm GM Micky and Minnie	36
Gambar 4.3	: Helm GM Airbone Solid	36
Gambar 4.4	: Helm GM Supercross Stratic.....	37

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

DAFTAR LAMPIRAN

(C)

Lampiran 1. Kuisisioner penelitian.....	62
1. Lampiran 2. Hasil kuisisioner	65
 2. 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.	
 Hasil output spss:	
Lampiran 3. Hasil validitas variable Inovasi	68
Lampiran 4. Hasil validitas variable Harga	68
Lampiran 5. Hasil validitas variable kualitas.....	69
Lampiran 6. Hasil validitas variable Loyalitas	70
Lampiran 7. Hasil Reliabilitas variable Inovasi	70
Lampiran 8. Hasil Reliabilitas variable Harga	70
Lampiran 9. Hasil Reliabilitas variable kualitas	70
Lampiran 10. Hasil Reliabilitas variable Loyalitas	71
Lampiran 11. Hasil uji R square	71
Lampiran 12. Hasil uji F	71
Lampiran 13. Hasil Uji T	71
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas	72
Lampiran 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman rho	72
Lampiran 16. Tabel r.....	73
Lampiran 17. Tabel z.....	74