

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KUE BOLU KERING
(Studi Kasus Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NUR CHOLIPAH

9.313.475.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

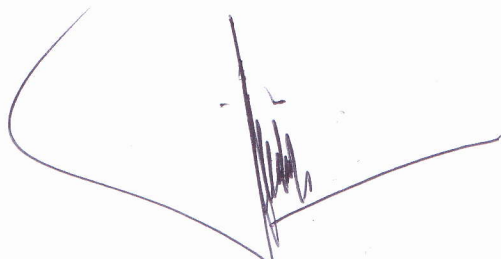
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KUE BOLU KERING
(Studi Kasus Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota Kediri)**

NUR CHOLIPAH

9.313.475.14

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



ACHMAD MUNIF, SE. MM
NIP : 19691025 200312 2 001

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH. MH
NIP: 19670622 200604 1 009

NOTA DINAS

Kediri, 11 Oktober 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **NUR CHOLIPAH**
NIM : **9313. 475.14**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KUE BOLU KERING
(Studi Kasus Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota
Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Srata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



ACHMAD MUNIF, SE. MM
NIP : 19691025 200312 2 001

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH. MH
NIP: 19670622 200604 1 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 November 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi :

Nama : **NUR CHOLIPAH**
NIM : **9313. 475.14**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KUE BOLU KERING
(Studi Kasus Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota
Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

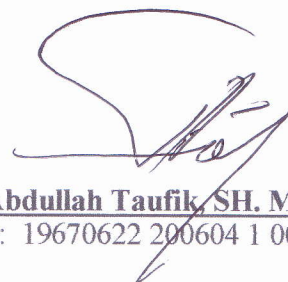
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



ACHMAD MUNIF, SE. MM
NIP : 19691025 200312 2 001

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH. MH
NIP: 19670622 200604 1 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KUE BOLU KERING
(Studi Kasus Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota Kediri)**

**NUR CHOLIPAH
9.313.475.14**

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 29 Oktober 2018.

Tim Penguji,

Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

Penguji I

Achmad Munif, SE, MM
NIP : 19691025 200312 2 001

Penguji II

H. Abdullah taufik, SH, MH
NIP: 19670622 200604 1 009


(.....)

(.....)

(.....)



Kediri, 2 November 2018

Dekan Fakultas Syari'ah

H. H. Annas Mushlihin, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِء مُؤْمِنُونَ ﴿٨٨﴾

Artinya : “Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezezikikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya” (QS. Al-Maidah ayat 88)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah....

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, hidayah serta inayahnya sehingga skripsi saya bisa terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

Kedua orang tuaku, Bapak Djamari dan Ibu Sukasih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta mendo'akan tiadahenti untuk keberhasilan anaknya ini, semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT. Kakakku tercinta Siti Fatimah dan Lailatu Azizah, Nur Rohmah, Puji Isti Rahayu, Wiwin

Purnama Sari terimakasih atas segala dukungan dan doanya.

Seluruh teman-temanku Ekonomi Syariah angkatan 2014 khususnya, santriwati PP Subulul Huda, teman-teman KKN 2017 kelompok 12 dan sahabat-sahabatku semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan doa,

dorongan semangat, keceriaan, canda tawa dan support, memberikan arti

tersendiri untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen pembimbing dan pengajar yang selama ini dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan ilmu yang tak ternilai

harganya.

Terima kasih

ABSTRAK

NUR CHOLIPAH, Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE. MM dan H. Abdullah Taufik, SH. MH. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Kue Bolu Kering (Studi Kasus Loyalitas Konsumen Pada UD. Wahyu Jaya Kota Kediri).

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, dan Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen merupakan komitmen konsumen untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari penyedia layanan secara konsisten dan dalam waktu lama. Untuk mempengaruhi loyalitas konsumen produsen tidak bisa lepas dari kualitas produk dan harga. Kualitas produk adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Harga adalah sejumlah uang yang diberikan untuk mendapatkan produk atau jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen kue bolu kering pada konsumen UD. Wahyu Jaya kota Kediri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan program SPSS V.21,0, data yang digunakan adalah data primer. Data primer dari penelitian ini adalah penyebaran angket kepada responden yang membeli kue bolu kering UD. Wahyu Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah tak terhingga. Sampel ditentukan berdasarkan teknik *insidental sampling*. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu meliputi: uji validitas dan reabilitas instrument, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji korelasi ganda, regresi linier berganda, pengujian hipotesis, koefisien detreminasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} sebesar 4,960 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima. Variabel harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} sebesar $t_{hitung} 3,411 =$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_2 diterima. Variabel kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dari hasil F_{hitung} sebesar 28,968 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Nilai probabilitas signifikansi ini lebih kecil dari nilai taraf signifikansi yaitu 0,05 maka H_3 diterima. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, dapat disimpulkan bahwa hasil besarnya pengaruh kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) sebesar 0,351 atau sebesar 35,1% terhadap variabel loyalitas konsumen (Y). Sedangkan sisanya sebesar 64,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian yang digunakan seperti kualitas pelayanan, emosional dan biaya yang diberikan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Kue Bolu Kering** (Studi Loyalitas Konsumen pada UD. Wahyu Jaya kota Kediri)”

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
3. Bapak Ahmad Syakur, LC, M.EI, selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE.MM selaku pembimbing I yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberi dorongan sampai skripsi ini selesai.
5. Bapak H. Abdullah Taufik, SH. MH selaku pembimbing II yang telah memberi arahan dan koreksi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Semua Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri, khususnya dosen program studi Ekonomi Syariah dan umumnya dosen IAIN Kediri.
7. Seluruh staf IAIN Kediri atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.

8. Bapak Mujayin dan Ibu Anik Blabak kota Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian pada perusahaan yang di dirikannya.
9. Ayahanda Djamari dan Ibunda Sukasih tercinta dan terkasih yang selalu dengan kesabarannya memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.
10. Kakakku Siti Fatimah, Lalilatul Azizah, Nur Rohmah, Puji Isti Rahayu, Wiwin Purnama Sari terimakasih yang selalu mendokan, memotivasi dan mengarahkan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
11. Kawanku seperjuangan yang selalu mensupport, khususnya teman PPSH Husna Maulida, Ainun Habibah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan moril kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan, kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa yang membacanya dan penulis pada khususnya. Amin.

Kediri, 29 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Lata Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Asumsi Penelitian	13
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
H. Telaah Pustaka	14

BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Tinjauan Tentang Kualitas Produk	17
1. Pengertian Produk	17
2. Kualitas Produk	18
3. Dimensi Produk	19
B. Tinjauan Tentang Harga	24
1. Pengertian Harga	24
2. Tujuan Penetapan Harga	26
3. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	28
a. Faktor Internal Perusahaan	28
b. Faktor Eksternal Perusahaan	29
C. Tinjauan Loyalitas Konsumen	30
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	30
2. Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	32
3. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	34
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	35
5. Indikator Loyalitas Konsumen.....	37
6. Loyalitas Dalam Islam	38
D. Hubungan Antar Variabel	39
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Konsumen	39
2. Hubungan Harga dengan Loyalitas Konsumen	40
E. Kerangka Konseptual	41

BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Teknik Pengumpulan Data	45
D. Variabel Penelitian	46
E. Definisi Operasional	46
F. Instrumen Penelitian	49
G. Analisis Data	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
B. Deskripsi Responden	65
C. Deskripsi Data.....	67
1. Uji Validitas dan Realibilitas	67
2. Analisis Diskriptif.....	73
3. Uji Asumsi Klasik.....	75
4. Uji Korelasi Ganda.....	80
5. Uji Regresi Linier Berganda	81
6. Pengujian Hipotesis.....	82
 BAB V PEMBAHASAN	 88
A. Kualitas Produk Kue Bolu Kering pada Konsumen Ud. Wahyu Jaya Kota Kediri	88

B. Harga Kue Bolu Kering pada Konsumen UD. Wahyu Jaya kota Kediri.....	90
C. Loyalitas Konsumen Kue Bolu Kering pada Konsumen UD.Wahyu Jaya Kota Kediri	93
D. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Kue Bolu Kering	96
E. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen Kue Bolu Kering	97
F. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	99
BAB VI PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Produk UD. Wahyu Jaya	5
Tabael 1.2 Outlet UD. Wahyu Jaya	6
Tabel 1.3 Realisasi Penjualan UD. Wahyu Jayaperiode Januari - Desember Tahun 2015-2017	7
Tabel 1.4 Alasan Loyalitas Konsumen pada Produk UD. Wahyu Jaya	9
Tabel 3.1 Operasional Variabel X1	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel X2	47
Tabel 3.3 Operasional Variabel Y	48
Tabel 4.1 Membeli Kue Bolu Kering Per Bulan	65
Tabel 4.2 Lama Mengenal dan Bertransaksi Kue Bolu Kering	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk (X ₁)	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harga (X ₂)	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga (X ₂)	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y)	73
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X ₁), Harga (X ₂) dan Loyalitas Konsumen (Y)	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogrov – Smirnov Variabel Kualitas Produk, Harga dan Loyalitas Konsumen.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas dengan SPSS	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Auto Korelasi	79

Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi Ganda	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4.14 Hasil Uji F	83
Tabel 4.15 Hasil Uji T	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi UD. Wahyu Jaya	62
Gambar IV.2 Logo Produk UD. Wahyu Jaya	63
Gambar IV.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data dan Hasil Penelitian

Lampiran 3 Tabel R

Lampiran 4 Tabel Durbin Watson

Lampiran 5 Distribusi Nilai T Tabel

Lampiran 6 Distribusi Nilai F tabel

Lampiran 7 Surat Izin dan balasan Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi