

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri)

**SKRIPSI**

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

**RICHA RAHMAWATI**

9313 575 15

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri)

**RICHA RAHMAWATI**

9313 575 15

Disetujui oleh:

**Pembimbing I,**



**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 19730113 200312 2 001**

**Pembimbing II,**



**Moch. Zaenudin, MEI**  
**NIDN. 2130108301**

**NOTA DINAS**

Kediri, 25 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : RICHA RAHMAWATI  
NIM : 9313 575 15  
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus  
Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri)

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 19730113 200312 2 001**

**Pembimbing II,**



**Moch. Zaenudin, MEI**  
**NIDN. 2130108301**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri  
Di Jalan Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : RICHA RAHMAWATI  
NIM : 9313 575 15  
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi  
Kasus Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon  
Supplier Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Juli 2022, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

**Pembimbing II,**



**Moch. Zaenudin, MEI**  
NIDN. 2130108301

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri)

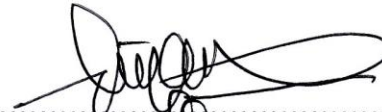
**RICHA RAHMAWATI**

9313 575 15


Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 12 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dijan Novia Saka, SE., M.M**  
**NIDN. 0714127001**

()

2. Penguji I  
**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 19730113 200312 2 001**

()

3. Penguji II  
**Moch. Zaenudin, MEI**  
**NIDN. 2130108301**

()

Kediri, 25 Juli 2022  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI**  
**NIP 19750101 199803 1 002**

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (7) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ (٨)

Artinya: sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

**(QS: Al-Insyirah 6-8)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu ya Robbi. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Shalawat serta salamku padamu sang suri tauladanku Nabi Muhammad SAW. Kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.

## ABSTRAK

RICHA RAHMAWATI, 2021. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri), Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM dan Moch. Zaenudin, MEI. Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

Perusahaan tetap dapat bersaing dipasaran jika dalam mengeluarkan produk disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, kemudian mengkomunikasikan keunggulan produk kepada konsumen. Seorang konsumen dalam mengambil keputusan pembelian dan setia terhadap suatu produk dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya karena kualitas dari produk dan harga yang bersaing. Tujuan penelitian ini adalah pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah member kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri yaitu 445 orang. Peneliti menggunakan penghitungan *Slovin* yang menjadi responden berjumlah 81 orang dengan kriteria pelanggan kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri. Untuk mengolah data yang didapat peneliti menggunakan program SPSS versi 21 for windows. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dan loyalitas pelanggan, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan, dan hasil perhitungan Uji t dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Diperoleh nilai Sig. = .000, berarti nilai Sig. < dari kriteria signifikan (.05). Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri (.00 < .05). Nilai KD yang diperoleh adalah 0,579 Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel harga dan kualitas produk memiliki pengaruh kontribusi sebesar 57,9% terhadap variabel loyalitas pelanggan dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan mendapatkan produk.



## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyampaikan banyak 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. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum, selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM dan Moch. Zaenudin, MEI yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.

7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

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

Kediri, 25 Juli 2022

RICHA RAHMAWATI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I :</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka .....	10
F. Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB II:</b>	<b>KAJIAN TEORITIK</b>
A. Harga .....	15
B. Kualitas Produk .....	18
C. Loyalitas .....	27

BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
	B. Lokasi Penelitian.....	35
	C. Variabel Penelitian.....	35
	D. Populasi dan Sampel.....	36
	E. Metode Pengumpulan Data.....	38
	F. Instrumen Penelitian .....	39
	G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	39
BAB IV:	HASIL PENELITIAN	
	A. Venus Salon Supplier Kota Kediri.....	45
	B. Deskripsi Data.....	46
	C. Analisis Data.....	52
	D. Pengujian Hipotesis .....	55
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan di Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri.....	65
	B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan di Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri ....	67
	C. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Kosmetik Wardah di Venus Salon Supplier Kota Kediri .....	69
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	71

B. Saran .....72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Analisa SPSS

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Daftar Konsultasi

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup