

HALAMAN MOTTO

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau
betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”.



HALAMAN PERSEMBAHAN

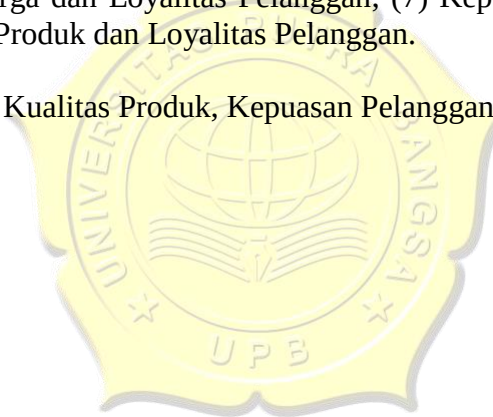
Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keikhlasan, kekuatan, dan kesabaran sehingga Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Kwatno dan Ibu Aris Suprapni yang selalu memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih atas kasih sayang, doa, semangat, dan motivasi kalian.
2. Kakak saya Elsa Indriani Fiana, S.Pd dan Fuan Maharani Fiana, S.Farm, terima kasih atas dukungan dan doa kalian.
3. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu serta sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam pengerjaan skripsi.
4. Sahabat-sahabat saya (Jesica, Lisa, Nurhayati) yang selalu terbuka mendengarkan curhat dan memberikan semangat, motivasi, dan doa.
5. Semua responden yang telah meluangkan dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan pasta gigi Pepsodent di Kebumen. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat di Kebumen yang pernah melakukan pembelian dan menggunakan pasta gigi Pepsodent. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan metode kuantitatif dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), uji parsial, uji koefisien determinasi, analisis korelasi, analisis jalur, dan sobel *test*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas dan reliabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (6) Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Harga dan Loyalitas Pelanggan, (7) Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price and product quality on customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable for Pepsodent toothpaste customers in Kebumen. The population in the study were people in Kebumen who had purchase and used Pepsodent toothpaste. This study used a purposive sampling method with a sample 100 respondents. Based on the quantitative method. The validity test, reliability test, classic assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test) were carried out, partial test, determination coefficient test, correlation analysis, path analysis, and sobel test. The results of this study indicate the based on validity and reliability tests all variables are declared valid and reliable. The results of this study indicate that: (1) Price has a significant effect on Customer Satisfaction, (2) Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, (3) Price has a significant effect on Customer Loyalty, (4) Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty, (5) Customer Satisfaction has a significant influence on Customer Loyalty, (6) Customer Satisfaction can mediate Price and Customer Loyalty, (7) Customer Satisfaction can mediate Product Quality and Customer Loyalty.

Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan lancar dan tidak lupa shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya serta pengikutnya sampai akhir zaman.

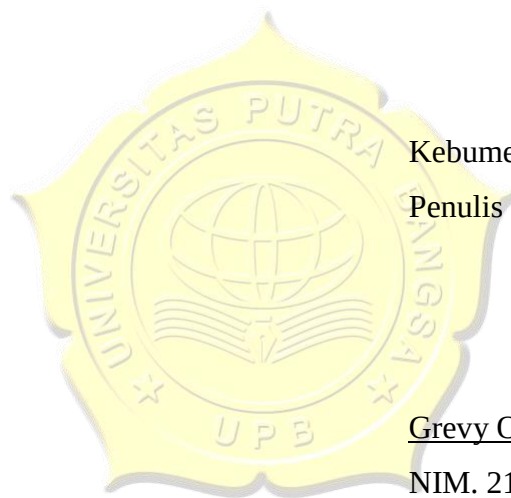
Sebagai tugas akhir dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Putra Bangsa Kebumen yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Kebumen)”** dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menerapkan teori yang pernah penulis peroleh di kelas perkuliahan maupun literature dengan menerapkan fakta yang terjadi sesungguhnya.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Parmin, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua dan kakak tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

4. Semua dosen Universitas Putra Bangsa yang telah mendidik dan mengajar saya dengan tulus dan sabar.
5. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, semua pihak yang membutuhkannya dan menjadi bahan masukan dalam dunia Pendidikan



Kebumen, 08 Februari 2025

Penulis

Grevy Oktafiana

NIM. 215504674

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2. Manfaat Praktis	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12

2.1. Tinjauan Teori	12
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3. Harga.....	16
2.1.4. Kualitas Produk.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Hubungan Antar Variabel	23
2.4. Model Empiris.....	25
2.5. Hipotesis.....	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	27
3.1.1 Objek Penelitian.....	27
3.1.2 Subjek Penelitian.....	27
3.2 Variabel Penelitian	27
3.3 Definisi Operasional Variabel	28
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	31
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1. Jenis Data.....	27
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Populasi dan Sampel	34
3.6.1. Populasi.....	27
3.6.2. Sampel.....	27
3.7 Teknik Analisis.....	35
3.7.1. Analisis Deskriptif	27

3.7.2. Analisis Statistik	27
3.8 Alat Analisis Data	36
3.8.1. Uji Instrumen Validitas dan Uji Reliabilitas.....	27
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.3. Uji Hipotesis	27
3.8.4. Analisis Korelasi	27
3.8.5. Analisis Jalur.....	27
3.8.6. Diagram Jalur.....	27
3.8.7. Uji Sobel	27
BAB IV	47
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Analisis Deskriptif.....	47
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.3. Data Profil Perusahaan.....	27
4.2 Analisis Statistik.....	53
4.2.1. Uji Validitas	27
4.2.2. Uji Reliabilitas	27
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	27
4.2.4. Uji Hipotesis	27
4.2.5. Analisis Korelasi	27
4.2.6. Analisis Jalur.....	27
4.2.7. Sobel Test.....	27
4.3 Pembahasan	76
BAB V.....	83

SIMPULAN	83
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Keterbatasan	84
5.3. Implikasi	85
5.3.1 Implikasi Praktis	85
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Top Brand Index Pasta Gigi Tahun 2018-2020.....	3
Tabel I-2 Data Penjualan Pasta Gigi Pepsodent Bulan Januari – Agustus 2024.....	4
Tabel I-3 Data Observasi Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Kebumen	5
Tabel I-4 Faktor Alasan Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Kebumen	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	28
Tabel III-2 Indikator dan Destribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	29
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Harga	30
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Produk	30
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	49
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel IV-5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Harga	54
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	54

Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel IV-11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Substruktural 1	58
Tabel IV-12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Substruktural 2	60
Tabel IV-13 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	61
Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	61
Tabel IV- 15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	64
Tabel IV-16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	65
Tabel IV-17 Hasil Pengaruh Variabel.....	66
Tabel IV-18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1.....	67
Tabel IV- 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Subsruktural 2.....	67
Tabel IV-20 Hasil Analisis Korelasi.....	68
Tabel IV-21 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	68
Tabel IV-22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1.....	70
Tabel IV-23 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	71
Tabel IV-24 Hasil Uji Sobel Substruktural 1.....	76
Tabel IV-25 Hasil Uji Sobel Substruktural 2.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	25
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1	57
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2	59
Gambar IV-3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1	62
Gambar IV-4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2	63
Gambar IV-5 Diagram Jalur.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Data Responden.....	95
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner	100
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	106
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	110
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 8. Analisis Korelasi.....	117
Lampiran 9. Analisis Jalur	118
Lampiran 10. Hasil Sobel Test.....	119
Lampiran 10. Tabel r.....	120
Lampiran 10. Tabel t.....	122

