

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TOYOTA KIJANG INNOVA
(Survei pada bengkel resmi Toyota Auto2000 JL Raya Bogor Jakarta)**

**ADI CHANDRA SURANTANU
8215057344**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

***EFFECT PRICE AND QUALITY PRODUCT TO CUSTOMER
LOYALTY TOYOTA KIJANG INNOVA.***

(Survey on Service Station Toyota Auto 2000, Jakarta)

**ADI CHANDRA SURANTANU
8215057344**




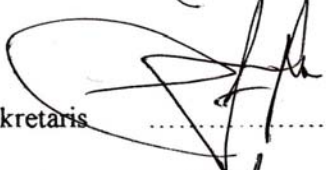



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN OF MANAJEMEN
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab



Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		27-01-2012
2. <u>Agung Kresnamurti, S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001	Sekretaris		27-01-2012
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Penguji Aili		27-01-2012
4. <u>Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M</u> NIP. 197206272006041001	Pembimbing I		27-01-2012
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Pembimbing II		27-01-2012

Tanggal Lulus:

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2012

Yang membuat pernyataan



Adi Chandra Surantanu

No.Reg. 8215057344

ABSTRAK

Adi Chandra Surantanu, 2005, Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Toyota Kijang Innova, survei pada Toyota Auto2000 Jl Raya Bogor Jakarta. Skripsi, Jakarta. Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui gambaran untuk harga dan kualitas produk dan implikasi terhadap loyalitas pelanggan, 2) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan, 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan, 4) untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kausal dan deskriptif, metode yang digunakan adalah metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Mobil Toyota Kijang Innova yang sedang melakukan service pada bengkel resmi Toyota Auto2000 Jl Raya Bogor Jakarta. Pengambilan sampel berjumlah 105 responden dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*. Sedangkan bagian dari *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 19 untuk mengolah data. Hasil uji t untuk Harga adalah $3,001 > 1.9834$ dan signifikansi $0.003 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil uji t untuk Kualitas Produk $3.293 > 1.9834$ dan signifikansi $0.001 < 0.05$. Dari hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil uji F adalah $9,116 > 1.9834$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Produk secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil dari analisis determinasi dalam penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai Loyalitas Pelanggan yang dijelaskan pada variabel Harga dan Kualitas Produk sebesar 15.2%. Sedangkan sisanya 84.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Keywords: kualitas produk, Harga, Pelanggan loyalitas

ABSTRACT

Adi Chandra Surantanu, 2005. Effect of Price and Quality Product to Customer Loyalty Toyota Kijang Innova, Survey at Toyota Auto2000 Raya Bogor, Jakarta. thesis, Jakarta. Concentration in Marketing Management, Program Management S1, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

*The purpose of this study were: 1) to find a picture for price and quality of products and implications for customer loyalty, 2) to determine the effect of price on customer loyalty, 3) to determine the effect of product quality to customer loyalty, 4) to determine the effect of price and product quality to customer loyalty. The design of this study using causal and descriptive approach, the method used is survey method. The population of this study is Toyota Kijang Innova users who are doing service on the official workshop Toyota Auto2000 JL Raya Bogor Jakarta. Sampling totaled 105 respondents using nonprobability sampling method. While part of nonprobability sampling used was purposive sampling. Analysis of the research was conducted using SPSS application (Statistical Package for the Social Science) version 19 for process data. The results of the *t* test for price is $3.001 > 1.9834$ and the significance of $0003 < 0.05$. This suggests that there is a significant effect between the price of Customer Loyalty. The results of the *t* test for Quality Products $3293 > 1.9834$ and the significance of $0.001 < 0.05$. From these results indicate that there was a significant effect between the Quality of Products to Customer Loyalty. The results of the *F* test is $9.116 > 1.9834$ for significant value $0.000 < 0.05$ this indicates that the price and quality products simultaneously significant effect on Customer Loyalty. the results of the analysis of determination in this study shows the magnitude of variation values described in the Customer Loyalty and Product Quality variable price of 15.2%. While the remaining 84.8% influenced by other variables not included in the research model.*

Keywords: quality of product, price, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ungkapkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota Kijang Innova, survei : pengguna mobil Toyota Kijang Innova pada bengkel Auto2000 JL Raya Bogor, Jakarta. Skripsi ini disusun oleh peneliti untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing satu.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing dua.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas EKonomi UNJ.
4. Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi UNJ.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi UNJ.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu serta bantuan selama perkuliahan.

7. Ayahanda Koentoro Heri Susanto serta ibunda Ismudiati yang telah memberikan jerih payahnya seperti cinta, motivasi, semangat dan doa restu, sehingga skripsi ini telah terselesaikan.
8. Maghfira Habibie yang tiada hentinya memberikan semangat dari awal saya menyusun skripsi hingga selesainya skripsi ini
9. Sahabat-sahabat jurusan Manajemen dari angkatan 2005 yang telah berjuang bersama-sama dari awal kuliah sampai akhir.
10. Seluruh teman-teman dari S1 Manajemen angkatan 2005,2006,2007,2008 yang selalu menyemangati peneliti selama ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga dengan hati yang lapang peneliti akan menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Desember 2011

Peneliti