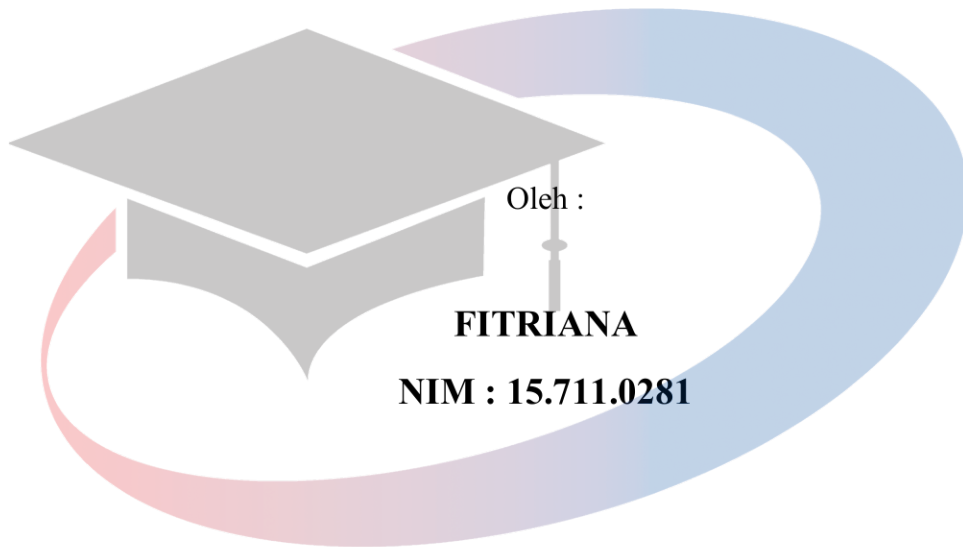


**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KASIMURA SUPERMART
KRAKATAU MEDAN**

SKRIPSI



Oleh :

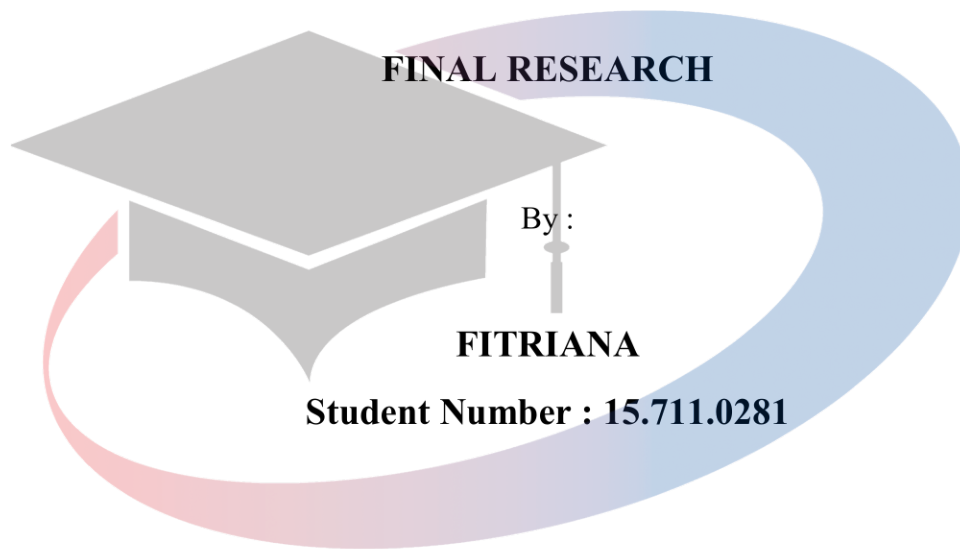
FITRIANA

NIM : 15.711.0281



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT DIVERSITY, AND
SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY
AT KASIMURA SUPERMART KRAKATAU MEDAN**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KERAGAMAN PRODUK ,DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KASIMURA SUPERMART
KRAKATAU MEDAN**

SKRPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

**FITRIANA
NIM: 15.711.0281**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,



Robinhot Gulltom, S.E., M.Si

Dosen Pembimbing II,



Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M

Medan, 19 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen


Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Fitriana

NIM : 15.711.0281

Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kasimura Supermart Krakatau Medan

Tempat Penelitian : Kasimura Supermart Krakatau Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. G. Krakatau No. 184/103

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 6631834

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



(Fitriana)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, keragaman produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Kasimura Supermart Krakatau Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kasimura Supermart Krakatau Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Insidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial hasil uji t menunjukkan variabel Harga dan Keragaman Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Kasimura Supermart Krakatau Medan. Secara simultan, nilai F_{hitung} sebesar $12,717 > F_{tabel}$ sebesar $2,704$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kasimura Supermart Krakatau Medan. Nilai koefisien Determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 27%, sedangkan sisanya sebesar 73% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata kunci : *Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to know and analyze the influence of price, product diversity, and service quality on customers loyalty at Kasimura Supermart Krakatau Medan. The kind of research used in this study is quantitative descriptive research. The population of this research is all customers of Kasimura Supermart Krakatau Medan. The sampling method used the incidental sampling method with a total sample of 96 respondents. Data collection methods are conducted in the manner of questionnaires and interviews. The method of used in this study is multiple linear regression. According to the partial results of the test, shows variables of price and product diversity has an effect on customer loyalty, while in the variables of quality service has no bearing on customer loyalty at Kasimura Supermart Krakatau Medan. Simultaneously, the value of F count value is $12,717 > F$ table of $2,704$ and a significant value of $0,000 < 0,05$. This shows that variables of price, product diversity, and service quality have a bearing on customer loyalty at Kasimura Supermart Krakatau Medan. The value of determinate coefficient (adjusted R^2) produced by 27%, while the remaining 73% are effected by other unresearched variables in this study.

Keywords : *Price, Product Diversity, Service Quality, Customer Loyalty*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setia Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kasimura Supermart Krakatau Medan” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Srata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Robinhot Gultom, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali Kelas Manajemen Bisnis angkatan 2015 kelas MB-A sore.
9. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Seluruh responden atau pelanggan Kasimura Supermart Krakatau Medan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

11. Kepada Orang tua saya Bapak Aie dan Ibu Lastaria yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan perhatian yang tak terhingga serta kakak dan adik penulis yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan penulis, Elida Hutahaean, Verent, Kristina Purba Andy, Kevin Lorent, Sutrisno serta teman seangkatan yang selalu memberikan penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.
13. Sahabat-sahabat penulis, Sonny, Selly Karmila, Rika Wen, Cathrine Agustinus Simson Sibarani, Jimmy Yang, Rudi Handoko, Hermanto, Dermanto yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Agustus 2019

Penulis,


(Fitriana)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3. Harga (<i>Price</i>).....	15
2.1.4. Keragaman Produk.....	23
2.1.5. Kualitas Pelayanan	26
2.2. Review Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Konseptual	37
2.4. Pengembangan Hipotesis	39
2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4.2. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4.4. Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Objek Penelitian	42
3.3. Populasi dan Sampel	42
3.4. Metode Pengumpulan Data	44
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data Primer)	44
3.4.2. Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	45
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.6. Metode Analisis Data	47
3.6.1. Statistik Deskriptif	47
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	48
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	49
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	56
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi)	57
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	58
4.1.5. Hasil Pengujian Kualitas Data	62
4.1.6. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	66
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.1.8. Pengujian Hipotesis.....	72
4.2. Pembahasan	74
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.2.2. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.2.4. Pengaruh Harga, Keragaman Produk,dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan.....	78

5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perbandingan Harga Kasimura Supermart dan Alfamidi	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Respoden Terhadap Variabel Harga.....	59
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keragaman Produk ...	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel	60
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keragaman Produk (X_2).....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Harga	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Keragaman Produk.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kasimura Supermart Krakatau Medan.....	54
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	67
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas scatterplot.....	70



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	94
Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	105
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	109
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	110
Lampiran 9 Tabel Distribusi R.....	111
Lampiran 10 Tabel Distribusi t	114
Lampiran 11 Tabel Distribusi F	115



UNIVERSITAS
MIKROSKIL