

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA KARTU
PRABAYAR TELKOMSEL DI KABUPATEN DAIRI SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

FITRIANI MANALU

167111003



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2023

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY USING TELKOMSEL
PREPAID CARDS IN THE DISTRICT OF NORTH SUMATERA**

FINAL RESEARCH

By:

FITRIANI MANALU

167111003



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF BISNIS**

MIKROSKIL UNIVERSITY

MEDAN

2023

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI
KABUPATEN DAIRI SUMATERA UTARA

SKRIPSI

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

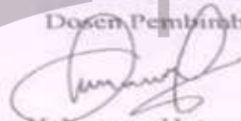
Oleh :

FITRIANI MANALU

167111003

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



(Apren Hafomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

Medan, 04 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi



UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



Dipindai dengan CamScanner

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Fitriani Manalu

NIM : 167111003

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Dairi Sumatera Utara

Tempat Penelitian : Jalan HKBP II, kab. Dairi, Kota Sidikalang, Bupati Eddy Keleng Berutu dan Wakil Bupati Jimmy Andrea Lukita Sihombing

Alamat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas 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, Universitas 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 sebagai 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, 04 Agustus 2023

Saya yang membuat pernyataan



(Fitriani Marulu)



UNIVERSITAS MIKROSKIL



Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Dairi Sumatera Utara (secara parsial maupun secara simultan). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode teknik *purposive sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel promosi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun secara simultan variabel kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,029, hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas produk, harga dan promosi mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,29%. Sementara sisanya sebesar 99,71% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas produk, Harga, Promosi dan Loyalitas Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze The Effect of Product quality, Price, and Promotion on Customer Loyalty Using Telkomsel Prepaid Cards in The District of North Sumatera. Sampling techniques using the purposive sampling method with a sample amount of 96 respondents. Data analysis methods use multiple linear regression analysis. Based on research acquired that place and price variables partially affect on customer loyalty, while the service quality variable partially does not affect on customer loyalty. But simultaneously the product quality, price, and promotion affect on customer loyalty. The result of the Adjusted R Square is 0,029, this show that variables consisting of place, price, and service quality affect on customer loyalty variables by 0,29%. While the remaining 99,71% are described by other variables not examined in this study.

Keywords: *Product quality, Price, Promotion and Customer loyalty*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel di Kabupaten Dairi Sumatera Utara”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

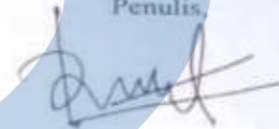
1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 dan sekaligus Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta Pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H, M.M, selaku pendamping pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Hardy S.Kom, M.Sc, Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi S.E, M.Si, selaku ketua program studi manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
7. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.
8. Teman-teman yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat di harapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat di gunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 04 Agustus 2023

Penulis,



(Fitriani Manalu)



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

 Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	12
2.1.3. Kualitas Produk.....	16
2.1.4. Harga	18
2.1.5. Promosi	20
2.2. Review Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Konseptual	28
2.4. Pengembangan Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	32
----------------------------	----

3.2. Objek Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampe	33
3.4. Metode Pengumpuln Data	33
3.4.1. Data Primer	33
3.4.2. Data Sekunder	34
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1. Variabel Independen	35
3.5.2. Variabel Dependen	35
3.6. Metode Analisis Data	36
3.6.1. Analisis Statistika Deskriptif	36
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	36
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	37
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6.5. Uji Hipotesis	39
3.6.6. Uji Determinasi	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	41
4.1.3. Gambaran Umum Responden	42
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif	45
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.5.1. Uji Validitas	49
4.1.5.2. Uji Realibilitas	51
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.6.1. Hasil Uji Multikolinieritas	52
4.1.6.2. Hasil Uji Normalitas	53
4.1.6.3. Hasil Uji Heteroskeditas	56
4.1.7. Uji Regresi Linear Berganda	58
4.1.8. Uji Hipotesis	60

4.1.8.1. Uji T (secara parsial).....	60
4.1.8.2. Uji F (secara simultan).....	61
4.1.8.3. Koefisien Determinasi	61
4.2. Pembahasan.....	62
4.2.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.2.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.2.3. Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.2.4. Pengaruh Variabel Kualitas produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Operaror Seluler	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	34
Tabel 3.2 Definsi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan	44
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	46
Tabel 4.8 Distribusi jawaban Responden terhadap variabel Kualitas Promosi	47
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan ..	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Harga	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Promosi	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas produk	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov- Smirnov	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Glejser	57
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.19 Hasil Uji T (uji parsial)	60
Tabel 4.20 Hasil Uji F (uji simultan)	61
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Hasil Gresik Histogram Uji Normalitas	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P- Plot	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskeditas dengan pola gambar Scatterplot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	73
Lampiran 2	78
Lampiran 3	91
Lampiran 4.....	105



UNIVERSITAS MIKROSKIL