

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
SEPEDA MOTOR HONDA DI DEALER PRIMA  
MOTOR PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**MASDALIFAH  
NIM : 1225013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
TAHUN 2017**

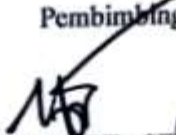
## HALAMAN PENGESAHAN

**NAMA : MASDALIFAH**  
**NIM : 1225013**  
**JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR HONDA DI DEALER PRIMA MOTOR PASIR PENGARAIAN**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Selasa, 24 Januari 2017 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 04 Maret 2017

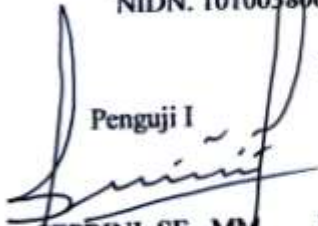
Pembimbing I

  
MAKMUR, SE., MM  
NIDN. 1010038001

Pembimbing II

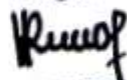
  
YULFITA ANI, SE., MM  
NIDN. 1024097802

Penguji I


  
SEPRINI, SE., MM  
NIDN. 1025097804

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji II

  
HIDAYAT, SE., MM  
NIDN. 1027058603

Penguji III

  
ANDI AFRIZAL, SE., M.Si, AK. CA  
NIDN. 1014118301

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

  
YULFITA ANI, SE., MM  
NIDN. 1024097802



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MASDALIFAH  
Nomor Mahasiswa : 1225013  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR  
HONDA DI DEALER PRIMA MOTOR PASIR  
PENGARAIAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Oktober 2016

Yang Membuat Pernyataan

  
MASDALIFAH

## ABSTRAK

**MASDALIFAH. NIM: 1225013. 2016. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA DI DEALER PRIMA MOTOR PASIR PENGARAIAN. Pembimbing I: MAKMUR. SE., MMA, dan Pembimbing II: YULFITA AINI, SE., MM.**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kualitas produk, harga dan lokasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen sepeda motor Honda di Dealer Prima Motor Pasir Pengaraian baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Honda di Dealer Prima Motor Pasir Pengaraian. Sampel penelitian menggunakan teknik *aksidental sampling* dengan jumlah sebanyak 94 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas produk (X1), harga (X2), lokasi (X3) dan variabel terikat (Y) loyalitas konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 16. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi  $Y = 25,588 + 1,345 X1 + 2,089 - 3,320 X3$  menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Secara parsial, diperoleh t-hitung kualitas produk 4.716, harga 4.078 dan lokasi -4.481. Secara simultan, diperoleh F-hitung 17.732 menunjukkan kualitas produk, harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 37,4% loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan lokasi, sedangkan sisanya 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, lokasi, loyalitas konsumen

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Shubhanallah wa taala yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda Di Dealer Prima Motor Pasir Pengaraian**”.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Penulis masih menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kelemahan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan dari penulis. Oleh sebab itu kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan ini sangat diharapkan. Penyelesaian penulisan ini berkat bantuan dari berbagai pihak untuk itu tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M. Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Ibu Yulfita Aini SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama proses pengajuan judul sampai dengan selesainya pembuatan skripsi ini.
3. Bapak MAKMUR, SE., MMA selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu selama proses pengajuan judul sampai dengan selesainya pembuatan skripsi ini.

4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah banyak melimpahkan ilmunya kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
5. Bapak H. Mahmud selaku pemilik Dealer Prima Motor Pasir Pengaraian beserta seluruh karyawan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Serta seluruh responden yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah Shubhanallah wa taala sebagai amal ibadah, Amin.

Pasir Pengaraian, Januari 2017  
penulis

MASDALIFAH  
NIM. 1225013

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II    LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL           DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	11
a. Pengertian Pemasaran.....	11
b. Prilaku Konsumen.....	13
c. Kualitas produk.....	15
a) Pengertian Kualitas Produk.....	15
b) Dimensi Kualitas Produk.....	16
d. Harga.....	21
a) Pengertian Harga.....	21
b) Indikator Harga.....	22
c) Tujuan Penetapan Harga.....	22
e. Lokasi.....	23
a) Pengertian Lokasi.....	23
b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	25

f. Loyalitas Konsumen.....	25
a) Pengertian Loyalitas konsumen.....	25
b) Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	26
c) Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	28
d) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	29
e) Indikator Loyalitas Konsumen.....	30
g. Hubungan Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
h. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	33
B. Kerangka Konseptual .....	34
C. Hipotesis .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Jenis dan Sumber Data .....	39
D. Teknik Pengambilan Data .....	40
E. Variabel Defenisi Operasional .....	41
F. Instrumen Penelitian .....	45
G. Teknik Analisis Data .....	46

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1. Struktur Organisasi Pelita Ponsel.....	54
2. Uraian Tugas.....	55
B. Karakteristik Responden.....	57
1. Analisis Karakteristik Responden.....	57
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58



c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Pemakaian.....	60
2.	Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR).....	60
C.	Analisis Data Penelitian.....	65
1.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
a.	Uji Validitas.....	65
b.	Uji Reliabilitas.....	68
2.	Uji Asumsi Klasik.....	70
a.	Uji Normalitas Data.....	70
b.	Uji Multikolinearitas.....	71
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	72
3.	Analisis Data.....	72
a.	Regresi Linear Berganda.....	73
b.	Koefisien Determinasi.....	75
4.	Pembahasan.....	76
a.	Uji t (Pengujian Secara Parsial).....	76
b.	Uji F (Pengujian Bersama-sama).....	77

## **BAB V    PENUTUP**

A.	Kesimpulan.....	81
B.	Saran.....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Jumlah Penjualan Produk Honda di Dealer Prima Motor Tahun 2011 s/d 2015.....	5
Tabel 3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2	Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	46
Tabel 3.3	Penilaian Alpha Cronbach .....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Pemakaian.....	60
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga.....	62
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	63
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen...	64
Tabel 4.9	Ringkasan Hasil pengukuran Validitas Item Kuesioner Kualitas produk (X1).....	66
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil pengukuran Validitas Item Kuesioner Harga (X2).....	67
Tabel 4.11	Ringkasan Hasil pengukuran Validitas Item Kuesioner Lokasi (X3).....	67
Tabel 4.12	Ringkasan Hasil pengukuran Validitas Item Kuesioner Loyalitas Konsumen (Y).....	68
Tabel 4.13	Ringkasan Hasil pengukuran Reliabel Item Kuesioner.....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikoloniaritas.....	71
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi ( <i>Adjusted R2</i> ).....	75
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	76
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Secara Uji Simultan.....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	72