

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik . Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Android Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.”** Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang saya atas dukungan dan, do'a dalam penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh. Serta yang selalu memberi motivasi dukungan kemudian tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi/Manajemen Universitas Medan area, dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, MM. Selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah.
6. Seluruh Dosen Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh pegawai yang telah membantu mempermudah proses pengurusan administrasi.
8. Semua teman-teman stambuk 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
9. Dan kepada semua pihak orang dekat saya, yang tidak menyangkut dalam penulisan skripsi ini, tetapi mereka memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkannya.

Medan, Maret 2016

NURHAYATI
SIMANGUNSONG
NPM 128320283

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	

x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kualitas Produk.....	5
1. Pengertian kualitas produk	5
2. Indikator kualitas produk.....	7
B. Harga	8
1. Pengertian Harga.....	8
2. Penetapan Harga	9
3. Tujuan Penetapan Harga.....	9
4. Strategi Penetapan Harga.....	10
5. Indikator Harga.....	11
C. Loyalitas	12
1. Pengertian Loyalitas	12
2. Tingkat loyalitas konsumen	13
3. Memelihara dan Memperkuat loyalitas Konsumen.....	14
4. Indikator Loyalitas	15

B. Peneliti Terdahulu	16
C. Kerangka Konseptual	16
D. Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian	20
C. Definisi Operasional Variabel.....	21
D. Jenis dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Analisis Data.....	24
G. Uji Asumsi Klasik.....	24
H. Analisis Regresi Berganda	25
I. Uji Hipotesis	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	28
1. Gambaran Umum.....	28
2. Visi Dan Misi	33
3. Struktur organisasi	34
B. Pembahasan	
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
2. Karakteristik Responden	35
3. Hasil Jawaban Responden.....	36
4. Uji Validitas Dan Realibilitas	52
5. Pengujian asumsi klasik	56
6. Uji statistik	60
7. Uji hipotesis	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	66

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	18
Tabel 3.2	Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert.....	22
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden.....	35
Tabel 4.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3	Saudara/I Merasa Puas Dan Akan Melakukan Pembelian Ulang Handohone Android Samsung.....	37
Tabel 4.4	Saudara/I Akan Merekomendasi Orang Lain Untuk Menggunakan Produk <i>Handphone</i> Android Samsung.....	37
Tabel 4.5	Saudara/I Akan Membelihandphone Android Samsung Biarpun Harus Membayar Lebih Tinggi.....	38
Tabel 4.6	Saudara/I Tidak Akan Berniat Untuk Mengganti handphone android Samsung Dengan Merek-Merek lainnya	39
Tabel 4.7	Saudara/I Berkeinginan Untuk Terus Menggunakan Produk samsung.....	39
Tabel 4.8	Rangkuman Frekuensi Responden Terhadap Variabel Loyalitas konsumen	40
Tabel 4.9	<i>Handphone</i> Android Samsung Memiliki Fitur-Fitur Yang Berkembang Mengikuti Zaman Yang Modern	42
Tabel 4.10	<i>Handphone</i> Android Samsung tidak Akan Mengalami Kerusakan Atau Gagal Dipakai	43
Tabel 4.11	<i>Handphone</i> Android Samsung memiliki Daya Tahan Yang Lama	44
Tabel 4.12	Baterai Dan Perangkat Tambahan Lain (Carger, Handset) Memiliki Daya Tahan Yang Lama	44

Tabel 4.13	Spesifikasi Perangkat Lunak <i>Handphone</i> Android Samsung berkembang Mengikuti Selera Konsumen.....	45
Tabel 4.14	Rangkuman Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.15	Harga Yang Di Tawarkan <i>Handphone</i> Android Samsung Terjangkau	48
Tabel 4.16	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung Sesuai Dengan Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.17	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung Bersaing Dengan Harga <i>Handphone</i> Merek Lainnya.....	49
Tabel 4.18	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung Sesuai Dengan Manfaat Yang Diberikan Oleh <i>Handphone</i> Tersebut.....	50
Tabel 4.19	Rangkuman Frekuensi Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel kualitas produk(X_1).....	53
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel harga (X_2).....	53
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas konsumen (Y)	54
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	55
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.25	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.26	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.27	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	16
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	34
Gambar 4.2 Grafik histogram.....	56
Gambar 4.3 Kurva pp-plots	57
Gambar 4.4 Hasil uji heteroskedastisitas.....	59

