

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004.” **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**”. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Aidil Syahputra. 2014. “ **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Handphone Android Samsung, Universitas Syiah Kuala Darussalam**”. Banda Aceh
- Bayu Prawira .2011. “**Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Produk Smartphone Samsung Di Kota Denpasar**”, Unud Bali
- Cannon, Joseph P, William D. Perreault Jr. dan Jerome Mc Carthy. 2008. ” **Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global .**” Ahli Bahasa :Diana Angelica dan Ria Cahyani.. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Ginting, Paham dan Situmorang, Syahfrizal Helmi. 2008. ” **Filsafat Ilmu dan Metode Riset,**” Medan: USU Press
- Goenadhi, Lydia. 2011. ”**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza Di Kota Banjarmasin**”. Jurnal Manajemen dan Akuntansi. Volume 12. Nomor 2. Hal. 155 – 162. STIE Indonesia Banjarmasin. Banjarmasin.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. ”**Prinsip-Prinsip Pemasaran**”. Jilid 1. Edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2010. ”**Prinsip-prinsip Pemasaran**”. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 055/0/1984 tanggal 6 Maret 1984. Pada tahun akademik 1985/1986.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. ” **Manajemen Pemasaran Jasa**”. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. ”**Manajemen Jasa**”. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

- Margaretha, M. 2009. “**Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra**”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. iii, No. 3
- Prawira. 2011. “**Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Produk Smartphone Samsung Di Kota Denpasar**”, Unud Bali
- Purnama, Nursya'bani. 2006. ” **Manajemen Kualitas Perspektif Global**,” Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Ekonisia. Yogyakarta.
- Syaputra. 2014. “**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Handphone Android Samsung**, Universitas Syiah Kuala Darussalam”. Banda Aceh
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. 2007. ” **Pengantar Bisnis Modern**”. Edisi Ketiga. Cetakan Kesebelas. Liberty. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. ” **Metode Penelitian Bisnis**”. Bandung : CV. ALFABETA
- SK BAN PT Depdiknas No. 024/BAN-PT/Ak-V/S2/XII/2007 tanggal 14 Desember 2007.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. **Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan**. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2005. ”**Total Quality Manajemen**”. Yogyakarta.

**LAMPIRAN I**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Nurhayati Simangunsong mahasiswa ekonomi universitas medan area mohon kesediaannya saudara/i untuk mengisi data kuisisioner yang diberikan, informasi yang diberikan adalah untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Android Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”. Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

**A. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Jawaban setiap pertanyaan ini sesuai dengan jawaban anda
2. Pilih jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Adapun makna tanda tersebut sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

### Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saudara/i merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang <i>Handohone</i> Android Samsung					
2	Saudara/i akan merekomendasi orang lain untuk menggunakan produk <i>Handphone</i> Android Samsung					
3	Saudara/i akan membeli <i>Handphone</i> android Samsung biarpun harus membayar lebih tinggi					
4	Saudara/i tidak akan berniat untuk mengganti <i>Handphone</i> android Samsung dengan merek-merek lainnya					
5	Saudara/i berkeinginan untuk terus menggunakan produk Samsung					

### Kualitas Produk (X1)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	<i>Handphone</i> Android Samsung memiliki fitur-fitur yang berkembang mengikui zaman yang modern					
2	<i>Handphone</i> Android Samsung tidak akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai					
3	<i>Handphone</i> Android Samsung memiliki daya tahan yang lama					
4	Baterai dan perangkat tambahan lain ( carger, handset ) memiliki daya tahan yang lama					

5	Spesifikasi perangkat lunak <i>Handphone</i> Android Samsung berkembang mengikuti selera konsumen					
---	---	--	--	--	--	--

### Harga (X2)

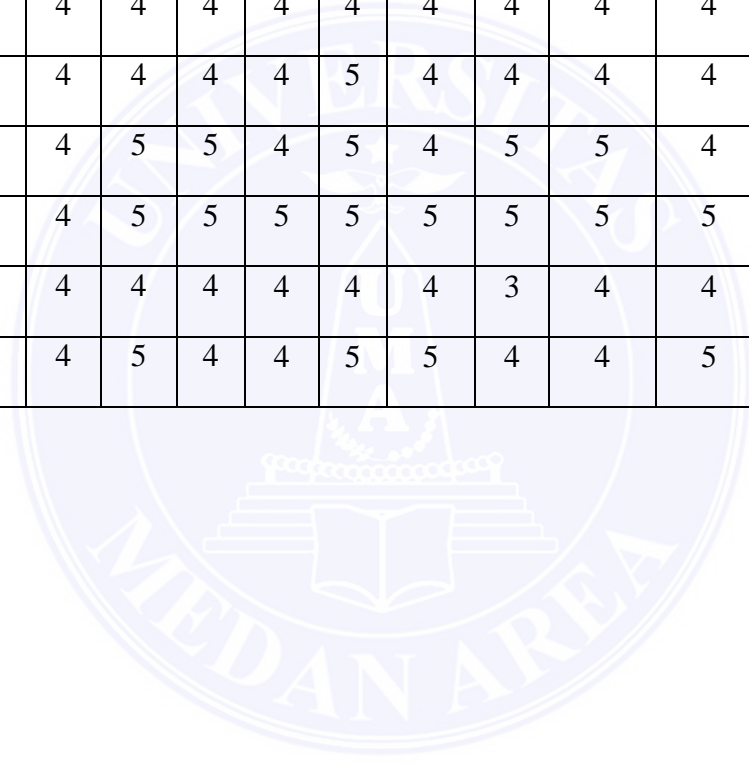
No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga yang di tawarkan <i>Handphone</i> Android Samsung terjangkau					
2	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung sesuai dengan kualitas produk					
3	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung bersaing dengan harga <i>Handphone</i> merek lainnya					
4	Harga <i>Handphone</i> Android Samsung sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh <i>handphone</i> tersebut					

**LAMPIRAN II**  
**HASIL JAWABAN RESPONDEN**

<b>KUALITAS PRODUK (X1)</b>					<b>HARGA (X2)</b>				<b>LOYALITAS KONSUMEN (Y)</b>				
<b>q1</b>	<b>q2</b>	<b>q3</b>	<b>q4</b>	<b>q5</b>	<b>q6</b>	<b>q7</b>	<b>q8</b>	<b>q9</b>	<b>q10</b>	<b>q11</b>	<b>q12</b>	<b>q13</b>	<b>q14</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4
3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5
4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4

5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3
3	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	2	3	2	5	3	5	3	4	3	3	4	4	2
5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4

5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5





### LAMPIRAN III

#### HASIL PENGELOLAHAN DATA SPSS

##### 1. FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

###### Kualitas Produk (X1)

q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	10	18,2	18,2	18,2
4,00	29	52,7	52,7	70,9
5,00	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	5	9,1	9,1	10,9
4,00	29	52,7	52,7	63,6
5,00	20	36,4	36,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,9	10,9	10,9
4,00	34	61,8	61,8	72,7
5,00	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	5	9,1	9,1	10,9
Valid 4,00	23	41,8	41,8	52,7
5,00	26	47,3	47,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	5	9,1	9,1	9,1
Valid 4,00	35	63,6	63,6	72,7
5,00	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**Harga (X2)****q6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	7	12,7	12,7	12,7
Valid 4,00	33	60,0	60,0	72,7
5,00	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	3,6	3,6	3,6
4,00	28	50,9	50,9	54,5
5,00	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	8	14,5	14,5	14,5
4,00	26	47,3	47,3	61,8
5,00	21	38,2	38,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	12	21,8	21,8	23,6
4,00	30	54,5	54,5	78,2
5,00	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**Loyalitas Konsumen(Y)****q10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	11	20,0	20,0	20,0
4,00	28	50,9	50,9	70,9
5,00	16	29,1	29,1	100,0

Total	55	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**q11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	8	14,5	14,5	14,5
4,00	26	47,3	47,3	61,8
5,00	21	38,2	38,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	12	21,8	21,8	23,6
4,00	30	54,5	54,5	78,2
5,00	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,9	10,9	10,9
4,00	33	60,0	60,0	70,9
5,00	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**q14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	4	7,3	7,3	9,1
Valid 4,00	26	47,3	47,3	56,4
5,00	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**2. Uji Validitas dan Reliabilitas****Kualitas Produk (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	16,3333	3,952	,673	,797
q2	16,1333	4,267	,594	,818
q3	16,0000	3,429	,548	,844
q4	16,2000	3,743	,760	,774
q5	16,1333	3,267	,723	,777

**Harga (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items

,816	5
------	---

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q6	17,2000	4,171	,736	,737
q7	17,1333	4,695	,609	,779
q8	16,7333	4,352	,621	,779
q9	17,2000	5,029	,687	,763

### Loyalitas Konsumen (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q10	17,2000	5,314	,852	,898
q11	16,9333	4,781	,904	,887
q12	17,1333	4,981	,928	,882
q13	17,0667	6,638	,590	,945
q14	17,0000	5,143	,783	,914

### 3. Regresi linier berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,885 <sup>a</sup>	,783	,774	,99452	,783	93,708	2	52	,000	2,216

a. Predictors: (Constant), harga, kualitasproduk

b. Dependent Variable: loyalitaskonsumen

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185,368	2	92,684	93,708	,000 <sup>b</sup>
	Residual	51,432	52	,989		
	Total	236,800	54			

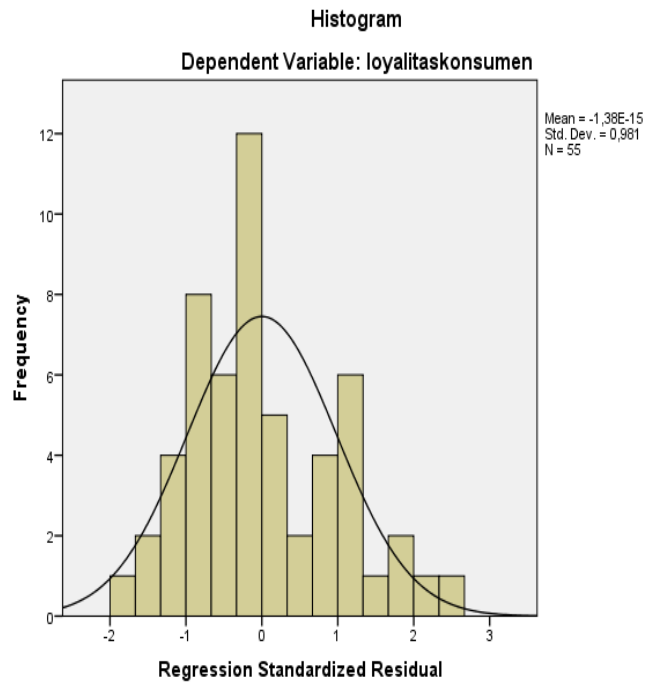
a. Dependent Variable: loyalitaskonsumen

b. Predictors: (Constant), harga, kualitasproduk

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3,430	1,494		2,288	,004					
	Kualitas produk	,333	,065	,383	5,156	,000	,695	,582	,333	,756	1,323
	harga	,797	,094	,630	8,478	,000	,820	,762	,548	,756	1,323

a. Dependent Variable: loyalitaskonsumen



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

