

**PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHAMPOO TRESEMME PADA
MAHASISWI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS FLORES ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**NESTI MENGE
NIM: 2016410182**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : NESTI MENGE

Nim : 2016410182

**Judul : PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHAMPOO
TRESEMME PADA MAHASISWI PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
FLORES ENDE**

Ende, 02 Juli 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN: 0827067101**

**Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN: 0831108301**

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**




**Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN: 0825077101**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 02 Juli 2021



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Iriany Dewi Sulaiman, SE.,M.Sc
NIDN.08 2603 7001

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

01	<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u> NIDN : 08 2609 7401	1.
02	<u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	2.
03	<u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u> NIDN. 08 1410 9101	3.
04	<u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u> NIDN: 0831108301	4.
05	<u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u> NIDN: 0827067101	5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH IKLAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHAMPOO TRESEMME PADA MAHASISWI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS FLORES ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 02 Juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 02 Juli 2021

Yang Memberi Pernyataan



NESTI MENGE
NIM: 2016410182

MOTTO

*“Tidak Masalah Seberapa Lambat Kamu Berjalan Asalkan
Kamu Tidak Pernah Berhenti”*

By: NEY

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Bapak Alfonsius Wa'i (Alm) dan Mama Agnesia Woga (Alm) yang telah menghadirkan saya di dunia ini, semoga Bapa dan Mama bahagia disurga.
3. Yang tercinta Bapak Kristoforus Bule dan Mama Efrida Nayu yang telah membesarkan, membiayai, memotivasi serta mengiringiku dengan doa dan pengorbanan demi mencapai kesuksesan.
4. Yang tercinta dan terkasih Kakak Yanne, Kakak Inyes, Kakak Serlyn, Kakak Inno, Kakak Tarsi, Kakak Vian, Kakak Any, Adik Hans, Nortin, dan Rany yang setia menanti suksesanku. Terima kasih atas bantuan dan masukan, kalian sudah menjadi penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliahan ini.
5. Yang tersayang semua keluarga besar Mauponggo-Wajo dan Kotakeo, yang dengan caranya masing-masing mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. *My best friends*, Natalia Bewo, Karolina Dike, Oiin Meo, Angela Gerha, Helen Wea, Edel Bate, Marlon Mbata, Vikal Djata, Nius Pani yang selalu setia mendampingi dan dengan caranya masing-masing mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga Oma Magdalena, Bapa Fanus, Mama Ice, adik Rano, Rivan, dan Kalista yang sudah baik kepada saya, semoga Tuhan memberkati dan mendapat berkah disetiap harinya.
8. Teman-teman Selaras Kost. Relly, Anik, Ipeng, Icha, Wilba, Fanty, Mikha, Helmin, Irna, Leny serta teman-teman angkatan 2016, terima kasih banyak atas bantuan dan kerjasamanya selama dibangku kuliah, sukses selalu untuk kita semua.
9. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Pertolongan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Shampoo Tresemme Pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Ibu Iriany Dewi Suleiman, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktudan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak ibu dosen program studi manajemen yang suda membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Semua mahasiswa manajemen angkatan 2016, 2017, dan 2018 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket demi kelancaran dalam pelaksanaan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Mei 2021

Penulis

ABSTRAK

Nesti Menge, 2021. “Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Shampoo Tresemme Pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende”.

Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Konsumen akan membeli suatu produk apabila merasa cocok, oleh karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil, atau dengan kata lain pembuatan produk lebih diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen sehingga menciptakan pelanggan yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh iklan terhadap loyalitas pelanggan shampoo tresemme pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores; (2) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan shampoo tresemme pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores; (3) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan shampoo tresemme pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian mengkaji variabel iklan, harga, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan yang dilakukan Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, dengan jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 65 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Iklan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shampoo Tresemme pada mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores. (2) Harga secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shampoo Tresemme pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores. (3) Kualitas Produk secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shampoo Tresemme pada Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

***Kata kunci* : Iklan, Harga, Kualitas Produk, dan Loyalitas Pelanggan**

ABSTRACT

Nesti Meng, 2021. "The Effect of Advertising, Price and Product Quality on Customer Loyalty of Tresemme Shampoo in Management Study Program Students, Faculty of Economics, University of Flores Ende".

Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, University of Flores, Supervisor I Gabriel Tanusi, SE., M.Si, Supervisor II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

Consumers will buy a product if they feel it is suitable, therefore the product must be adjusted to the wishes or needs of the buyer so that product marketing is successful, or in other words the manufacture of products is more oriented to market desires or consumer tastes so as to create loyal customers. This study aims to analyze (1) the effect of advertising on shampoo customer loyalty in Management Study Program students, Faculty of Economics, University of Flores; (2) the effect of price on customer loyalty treemme shampoo on Management Study Program Students, Faculty of Economics, University of Flores; (3) the effect of product quality on shampoo tree customer loyalty in Management Study Program Students, Faculty of Economics, University of Flores.

The type of research used is associative research, is research that aims to determine the effect or relationship between two or more variables. This study examines the variables of advertising, price, quality, and customer loyalty conducted by students of the Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores, with a total sample of 65 respondents. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression which is used to test the research hypothesis.

The results of this study indicate that (1) Advertising significantly affects the customer loyalty of Tresemme Shampoo in Management Study Program students, Faculty of Economics, University of Flores. (2) Price significantly affects customer loyalty Tresemme Shampoo in Management Study Program Students, Faculty of Economics, University of Flores. (3) Product quality significantly affects the customer loyalty of Tresemme Shampoo in Management Study Program Students, Faculty of Economics, University of Flores.

Keywords: Advertising, Price, Product Quality, and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Iklan	11
2.1.3 Harga	14
2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Sumber Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Responden	45
4.3 Uji Instrument Penelitian	47
4.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.6 Uji Hipotesis	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Harga Shampoo.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Tabel Defenisi Operasional.....	34
Tabel 3.2 Mahasiswi yang menggunakan Shampoo Tresemme	35
Tabel 3.3 Bobot Penilai Responden	37
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen	43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Tahun Masuk	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.6 Uji Heterokedastisitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson	51
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.9 Uji t	55
Tabel 4.10 Uji F	57
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Digram 4.1 Responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	46
Digram 4.2 Responden Berdasarkan Usia	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	
Gambar 4.1	
Gambar 4.2	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Plagiasi
2. Angket Penelitian
3. Tabulasi Data Angket Penelitian
4. Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Tabel Hasil Uji Asumsi Klasik
6. Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda
7. Surat Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian
8. Surat Selesai Penelitian
9. Kartu Bimbingan Skripsi