

**Analisis Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Promosi
Terhadap Loyalitas Konsumen**

(Studi Kasus pada Toko Nasional Jaya Sport Semarang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1 pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Sanjaya Wahyu Wijaya

NIM : 03.30.0086

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2010

Halaman Persetujuan Skripsi

Nama : Sanjaya Wahyu Wijaya

NIM : 03.30.0086

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap
Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Toko Nasional Jaya Sport Semarang)



Disetujui di Semarang, 28 Juni 2010

Dosen Pembimbing,

(Dr. Sentot Suciarto A, MP)

Halaman Pengesahan

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Toko Nasional Jaya Sport Semarang)

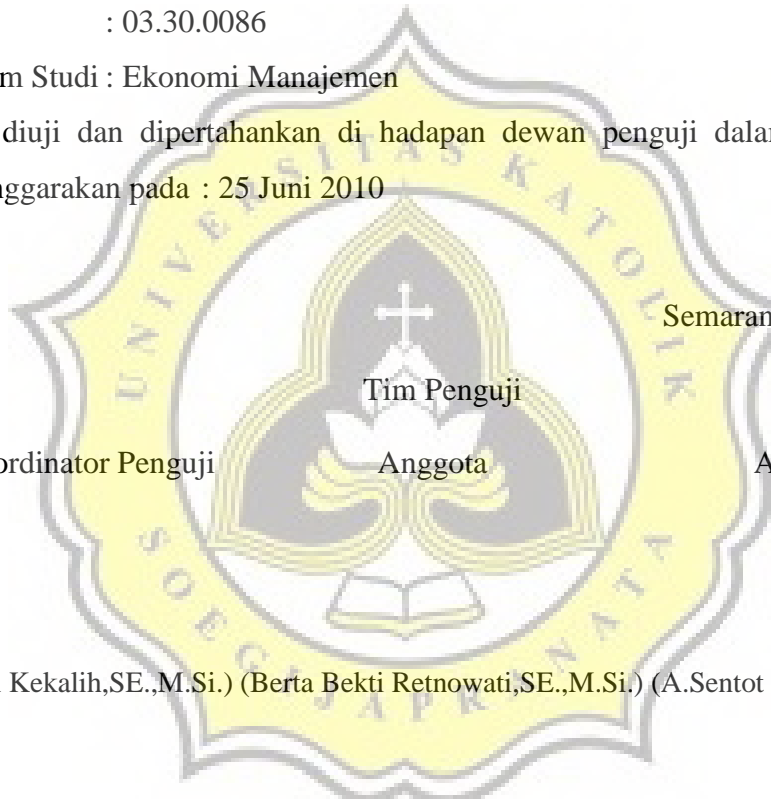
Disusun Oleh

Nama : Sanjaya Wahyu Wijaya

NIM : 03.30.0086

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji dalam sidang yang diselenggarakan pada : 25 Juni 2010



Semarang, 28 Juni 2010

Koordinator Penguji

Tim Penguji

Anggota

Anggota

(Westri Kekalih,SE.,M.Si.) (Berta Bekt Retnowati,SE.,M.Si.) (A.Sentot Suciarto, Ph.D.)

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

(Dr. Andreas Lako,SE.,M.Si.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

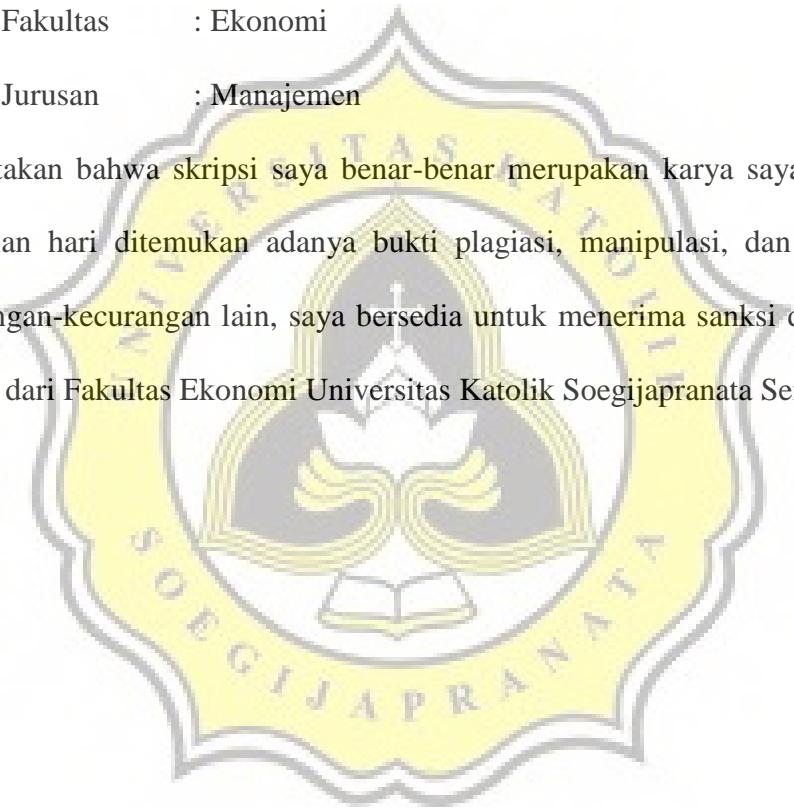
Nama : Sanjaya Wahyu Wijaya

NIM : 03.30.0086

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi saya benar-benar merupakan karya saya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan atau bentuk kecurangan-kecurangan lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.



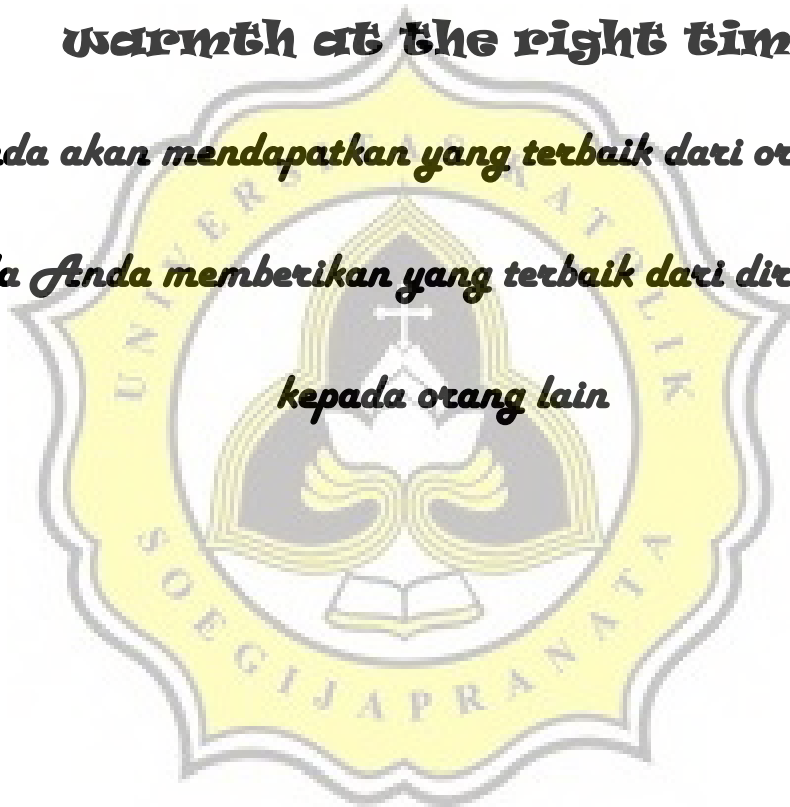
Semarang, 28 Juni 2010

Sanjaya Wahyu Wijaya

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

**Helping Hands are like the SUN in the
COLD WINTER which provides
warmth at the right time**

*Anda akan mendapatkan yang terbaik dari orang lain,
bila Anda memberikan yang terbaik dari diri Anda
kepada orang lain*



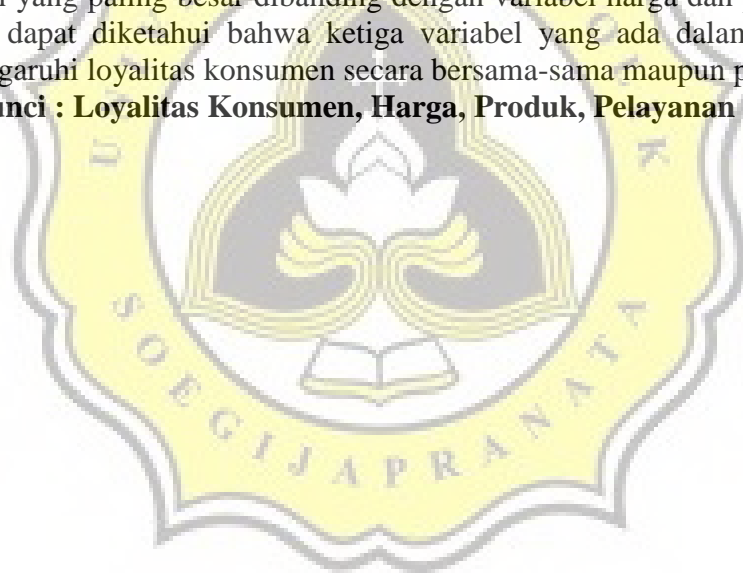
Kupersembahkan Karyaku ini Untuk Orang Tua

Dan Stefany B.S

ABSTRAKSI

Dengan meningkatnya persaingan antara toko membuat pengusaha melakukan berbagai usaha untuk mempertahankan konsumen dengan kelayolitasannya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda. Untuk mengetahui loyalitas konsumen terhadap Toko Nasional Jaya Sport Semarang dapat dilakukan dengan mencari variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas tersebut. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap Toko Nasional Jaya Sport. Populasi yang ada dalam penelitian ini merupakan konsumen Toko Nasional Jaya Sport yang melakukan pembelian di toko ini. Penelitian ini menggunakan program SPSS 12. Hasil penelitian ini variabel produk mempunyai pengaruh yang paling besar dibanding dengan variabel harga dan promosi. Selain itu juga dapat diketahui bahwa ketiga variabel yang ada dalam penelitian ini mempengaruhi loyalitas konsumen secara bersama-sama maupun parsial.

Kata Kunci : Loyalitas Konsumen, Harga, Produk, Pelayanan



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ Analisis Pengaruh Harga, Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Toko Nasional Jaya Sport Semarang ”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE., Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Dr. Sentot Suciarto A, MP., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal dan teladan ilmu pengetahuan selama kuliah.

4. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi studi.
5. Papa, Mama, Sagita, Chresni, Stefany B.S, Sugiharto yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangatlah peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 28 Juni 2010

Peneliti

Sanjaya Wahyu Wijaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Loyalitas Konsumen.....	7
2.2 Struktur Keputusan Membeli.....	14

	2.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	16
	2.4 Kerangka Pikir.....	22
	2.5 Hipotesis.....	22
	2.6 Definisi Operasional.....	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	26
	3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	26
	3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	26
	3.3 Jenis Data.....	28
	3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
	3.5 Teknik Pengujian Data.....	29
	3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	31
	3.7 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
	4.2 Identitas Responden.....	35
	4.2.1 Jenis Kelamin.....	35
	4.2.2 Usia.....	36
	4.2.3 Pendapatan.....	36
	4.2.4 Pekerjaan.....	37
	4.2.5 Frekuensi Belanja.....	38
	4.2.6 Barang yang Dibeli.....	38
	4.3 Distribusi Jawaban Responden.....	39
	4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	40

4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk.....	41
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	43
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	44
4.4	Analisis Data.....	46
4.4.1	Analisis Regresi Berganda.....	46
4.4.2	Analisis Hipotesis Regresi Sederhana (Parsial).....	47
4.4.3	Analisis Hipotesis Koefisien Regresi Berganda.....	51
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penjualan Toko Nasional Jaya Sport Semarang.....	4
Tabel 3.1 Tabel Hasil Pengujian Validitas.....	31
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden.....	36
Tabel 4.3 Tabel Pendapatan Responden.....	37
Tabel 4.4 Tabel Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.5 Tabel Frekuensi Belanja Responden.....	38
Tabel 4.6 Tabel Barang yang Dibeli Responden.....	39
Tabel 4.7 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	40
Tabel 4.8 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk.....	42
Tabel 4.9 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	43
Tabel 4.10 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	45
Tabel 4.11 Tabel Ringkasan Hasil Regresi.....	47
Tabel 4.12 Tabel Ringkasan Uji F.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>Marketing Mix</i> (Gilbert 2003: 254).....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	22



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Kuesioner Penelitian
- Lampiran B : Data Responden Penelitian
- Lampiran C : Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran D : Hasil SPSS Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian
- Lampiran E : Hasil SPSS Regresi Penelitian

