

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM NESS CLOTHES DI KOTA
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Disusun oleh :
HOTIBUL UMAM
NIM : 2016120078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
M A L A N G
2021**

RINGKASAN

Sekarang banyak bisnis yang bermunculan. bisnis yang sudah ada maupun yang baru, dapat dilihat bahwa sektor bisnis menjadi persaingan yang sangat ketat dan tiada henti bagi perusahaan untuk memberikan produk yang berkualitas kepada konsumen. loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes di Kota Malang Sedangkan hasil pada penelitian ini memakai penelitian kuantitatif Data menggunakan kuesioner sebanyak 48 responden. analisis memakai linier berganda.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan dan UMKM.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis sekarang ini mengalami saingan yang makin ketat dan semakin banyak usaha yang bermunculan. bisnis lama dan baru, bisnis terlihat sangat ketat dan persaingan tanpa henti bagi pedagang untuk memberikan produk yang berkualitas kepada pelanggan.

masalah kualitas produk harus di cek kembali dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Selama ini UKM Ness Clothes telah berupaya mengatasi masalah kualitas produk yang dijual ke konsumen. Bagian dari upaya UKM Ness Clothes adalah memilih pelanggan yang berkualitas dan bertanggung jawab.

berhasilnya suatu usaha dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik, maka perusahaan harus selalu memantau dan menyesuaikan terhadap perubahan. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu lebih kreatif dan inovatif dalam merencanakan strategi berbagai jenis perubahan yang akan terjadi, serta mampu berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

(Kotler, edisi 12. 2007). Pemasaran adalah kegiatan usaha yang mengangkut barang dari produsen ke konsumen. Proses alur yang melibatkan lembaga komersial seperti agen, pedagang, pengepul, grosir, pengecer dan industri manufaktur, dan sebagainya.

Hasil dari ini diharapkan dapat menjaga loyalitas pengguna/pelanggan agar tetap bertahan dan juga mengembangkan strategi bersaing yang sesuai

dengan segala kemungkinan perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis. Berdasarkan ini, judul Penelitian **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes di kota Malang”**

1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM NessClothes?
3. Apakah kualitas produk dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui pengaruh Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap loyalitas pelanggan pada UMKMNess Clothes
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan terhadaployalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
sebagai tambahan wawasan atau wacana yang lebih luas, dan upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada UMKM Ness Clothes

2. Bagi intansi

Sebagai bahan untuk evaluasi berikutnya sekaligus refrensi tentang kualitas produk dan harga

3. Bagi Akademisi

sebagai refrensi atau gambaran untuk peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Benedikta seri A, 2018, *pengaruh harga, kualitas produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada Pia Toulip Malang*. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. (Skripsi : 2018)
- Claudia Moray J, Paul Elia Saerang D, Runtu T, 2014, *Penetapan Harga Jual Dengan Cost Plus Pricing Menggunakan Pendekatan Full Costing Pada Ud Gladys Bakery*, Jurnal EMBA Vol.2 No.2 Juni 2014,
- Deni Suharsono, 2019, *Analisis pengaruh harga, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Coffe Sarijan Kota Malang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. (Skripsi : 2019)
- Feranita Septiani D, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Jeans Cabang Jalan P. Antasari Kota Samarinda*, Journal Administrasi Bisnis, Volume 6, Nomor1, 2018 (105-106).
- Fitriyatul Bilgies A, 2016, *Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*, Jurnal Ekonomi, Vol. 1, No. 1, April 2016. (80-81).
- Hadija Harid, 2018, *Strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM Roti Anik Malang*. Fakultas Ekonomi Universitas Trbhuwana tunggadewi Malang. (Skripsi : 2018)
- Janita Sembiring I, Suharyono, Kusumawati A, 2014, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014. (2-4).
- Kotler dan Amstrong, G 2012. Principles Of Marketing. 14th Edition Pearson International Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Marsia Ina R, 2016, *Analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan daya tarik iklan terhadap minat beli pada produk konsmetik pixy*. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. (Skripsi : 2016)

- Ordelia Kristanto J, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee.*
- Prihatminingtyas Budi, Ayu Dewi Novitawati Retno, Imansyah, 2019, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No. 4 2019, (176).
- Praditya Denniswara E, 2016, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Intensi Membeli Ulang Produk My Ideas*, Manajemen dan Start- Up Bisnis Volume 1, Nomor 4, Oktober 2016, (481).
- Puji Lestari N, Hermani A, Drs, DS, M.M, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al- Zena Skin Care Pati Cabang Winong)*, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Rafikah, 2019, *Analisis pengaruh kualitas layanan, Kualitas produk dan Harga terhadap keputusan konsumen (Studi Kasus pada restoran Super Geprek Malang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. (Skripsi : 2019)
- Soei C N, Sabijono H, Runtu T, 2014, *Penentuan Harga Jual Produk Dengan Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Pada Ud. Sinar Sakti*, Jurnal EMBA, Vol.2 No.3 September 2014, (210).
- Silvia Ransulangi M, Mandey S, Tumbuan W A, 2015, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado*, Jurnal EMBA, Vol.3 No.3 Sept. 2015, (841).
- Toton, Sukma A, 2012, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Sim Card Flexi Trendy Pada Pt. Telkom Di Kota Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.3 No.1 Oktober 2012,(57-58).
- Tolak Edi, 2017, *Pengaruh Harga dan Kualitas produk terhadap minat beli pada Smartphone buatan Cina (Studi kasus mahasiswa unitri Malang)*. Fakultas Ekonomi Universitas

Tribhuwana Tunggadewi Malang. (Skripsi : 2017)

Sugiyono, 2012, *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*,
bandung, alfabeta