

**SKRIPSI**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK PADA LOYALITAS  
PELANGGAN HP OPPO DI KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

**Musdalipa Bin Tenri Jemma**  
**201620069**


Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 05 November 2020

Pembimbing I



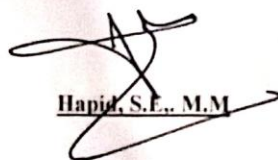
Dr. M. Risal, S.E., M.Si.

Pembimbing II



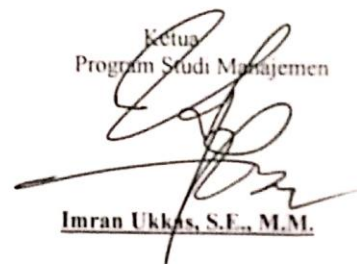
Dr. Sapar, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M.

Ketua  
Program Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M.

## SKRIPSI




### PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK PADA LOYALITAS PELANGGAN HP OPPO DI KOTA PALOPO

Disusun dan diajukan oleh

**Musdalipa Bin Tenri Jemma**  
201620069

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 05 November 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

#### Susunan Dewan Penguji

- |            |                               |  |
|------------|-------------------------------|--|
| 1. Penguji | : Dr. M. Risal, S.E., M.Si.   | (  ) |
| 2. Penguji | : Muhammad Kasran, S.E., M.M. | (  ) |
| 3. Penguji | : I Ketut Patra, S.E., M.Si.  | (  ) |

Ketua Program Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M.

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

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

#### **Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Pada Loyalitas Pelanggan Hp Oppo Di Kota Palopo**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 05 November 2020, adalah hasil karya saya. Saya juga 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 rangkai kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran diri penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya. Apabila saya melakukan yang tersebut di atas secara sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. jika kemudian terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah itu hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 05 November 2020  
Yang Memberi Pernyataan

  
  
Musdalipa Bin Tenri Jemma

## **PRAKATA**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas Rahmat dan Hidayahnya sehingga penelitian ini dan skripsi ini dapat terselesaikan “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Pada Loyalitas Pelanggan Hp Oppo Di Kota Palopo“ sholawat serta salam penulis mengirim kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dan menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar strata satu (S1) Universitas Muhammadiyah Palopo.

Selama penelitian dan penyusunan laporan yang ada dalam skripsi ini penulisan tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. M, Risal, S.E., M, selaku prodi pasca sarjana UM Palopo dan sebagai pembimbing pertama saya yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk saya, bimbingan serta saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sapar, S.E., M, selaku wakil rektor 1 UM Palopo dan sebagai pembimbing ke dua saya yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga untuk memberikan bimbingan saya bimbingan serta saran dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Hapid, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf dosen Universitas Muhammadiyah Palopo, yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya sebagai penulis.

6. Kedua orang tua saya Hj.Muha dan Tenri Jemma, slaku orang yang membimbing dari kecil hingga beranjak dewasa seperti saat ini, terima kasih untuk semua yang telah kalian berikan, segala kesuksesan yang kuraih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang kalian panjatkan disetiap sujud malam kalian. Terima kasih bapak ibu atas semua harapan dan doa terbaik yang kalian panjatkan untukku ( I LOVE YOU).
7. G.K Hizbul Wathan UM Palopo tempat belajar, menambah pengalaman dan menjadi motivasi saya untuk sampai ke jenjang ini.
8. Rakanda dan Ayunda G.K Hizbul Wathan UM Palopo
9. Sri Safitri S.Ak selaku senior saya di G.K Hizbul Wathan yang menjadi sahabat, teman, kaka dan orang tua ke dua saya di Palopo
10. Refky Sukfekar. H yang telah menjadi teman perjalanan saya
11. Dan untuk diri sendiri, terimakasih sudah menjadi seorang yang tidak pernah mengenal kata lelah untuk melakukan apa yang telah diselesaikan dan memegang teguh amanah orang tua.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Nilai Pelanggan.....	9
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	11
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Karangka Konseptual.....	32
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>

3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan sampel.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Handphone Oppo.....	42
4.2 Deskriptif Statistik.....	44
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	46
4.4 Penguji Koefisien Determinasi.....	48
4.5 Uji Parsial (Uji T).....	50
4.6 Path Analysis.....	53
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Uji Validitas Kualitas Produk.....	38
Tabel 3.3 Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	38
Tabel 3.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 3.5 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas.....	40
Tabel 4.1 Pengumpulan Data Primer.....	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Terhadap Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Terhadap Nilai Produk.....	47
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model I.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 3.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 4.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 5.....	50
Tabel 4.13 Uji Parsial Model I.....	50
Tabel 4.14 Uji Parsial Model 2.....	51
Tabel 4.15 Uji Parsial Model 3.....	51
Tabel 4.16 Uji Parsial Model 4.....	52
Tabel 4.17 Uji Parsial Model 5.....	52



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4.2 Diagram Jalur Keseluruhan.....	53
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model 1.....	54
Gambar 4.3 Diagram jalur Model 2.....	54
Gambar 4.4 Diagram Jalur Model 3.....	55
Gambar 4.5 Diagram Jalur Model 4.....	55
Gambar 4.6 Diagram Jalur Model 5.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian</b> .....	72
<b>Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden</b> .....	76
<b>Lampiran 3 : Uji Validitas</b> .....	86
<b>Lampiran 4 : Hasil Uji Reabilitas</b> .....	89
<b>Lampiran 5 : Uji Hipotesisi</b> .....	90
<b>Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian</b> .....	93

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk pada loyalitas pelanggan hp oppo di Kota Palopo. Metode ini menggunakan survey dengan memberikan daftar pertanyaan pada pengguna Hp Oppo Di Kota Palopo. Kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 rangkap dan kuesioner yang di kembalikan sebanyak 100 rangkap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan path analysis Penelitian ini juga menggunakan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji hipotesis (T). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap nilai pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Hp Oppo Di Kota Palopo.

**Kata Kunci** : Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Pada Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of customer value on customer satisfaction and product quality on customer loyalty for Oppo HPs in Palopo City. This method uses a survey by providing a list of questions to HP Oppo users in Palopo City. The questionnaire distributed to the respondents was 100 copies and the questionnaire returned was 100 copies. This study uses a quantitative approach and uses simple regression analysis. This study also uses a determination coefficient tester ( $R^2$ ) and hypothesis testing ( $T$ ). The results of this study indicate that product quality has a significant effect on customer value, customer loyalty and product quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty of Oppo mobile phones in Palopo City.*

**Keywords:** *Customer Value on Customer Satisfaction and Product Quality on Customer Loyalty.*

