

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI**

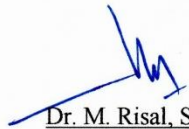
**LOYALITAS PELANGGAN DI PENGARUHI KUALITAS  
PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
(Studi pada Mahasiswa IAIN Pengguna *Handphone* Merek  
Oppo)**

Disusun dan diajukan oleh

Novi Yusuf  
201720048

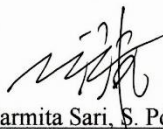
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal, 30 September 2021

Pembimbing I



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

Pembimbing II



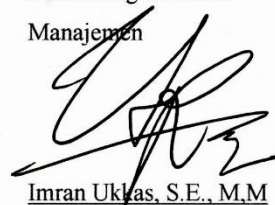
Harmita Sari, S. Pd., M.Pd.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen



Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi  
Manajemen



Imran Ukhas, S.E., M.M

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Yusuf

Nim : 201720048

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**LOYALITAS PELANGGAN DI PENGARUHI KUALITAS  
PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
(STUDI PADA MAHASISWA IAIN PENGGUNA *HANDPHONE* MEREK  
OPPO)**

(studi pada mahasiswa manajemen konsentrasi pemasaran)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan, saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dalam cara menyalin dan meniru dalam bentuk dalam bentuk rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lainnya, yang saya akui seolah-olah tulisi tulisan saya sendiri, dana atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulisan aslinya.

Palopo, Agustus 2021

Pembuat pernyataan



Novi Yusuf

Nim: 201720048

NOVI YUSUF

skripsi novi lengkap.docx

Sources Overview

24%

OVERALL SIMILARITY

Rank	Source	Similarity
1	repository.umpalopo.ac.id INTERNET	8%
2	www.scribd.com INTERNET	2%
3	repository.ar-raniry.ac.id INTERNET	1%
4	ojs.unud.ac.id INTERNET	1%
5	repository.iainpalopo.ac.id INTERNET	<1%
6	repository.stimart-amni.ac.id INTERNET	<1%
7	eprints.ums.ac.id INTERNET	<1%
8	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id INTERNET	<1%
9	www.researchgate.net INTERNET	<1%
10	download.garuda.ristekdikti.go.id INTERNET	<1%
11	docplayer.info INTERNET	<1%
12	repository.uinsu.ac.id INTERNET	<1%
13	acopen.umsida.ac.id INTERNET	<1%
14	id.scribd.com INTERNET	<1%
15	ejournal.bsi.ac.id INTERNET	<1%
16	ojs.akbpstie.ac.id INTERNET	<1%

*Acc*  
*14/9/21*  
*A. Amrullah*

17	repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
18	repository.upstegal.ac.id INTERNET	<1%
19	ojs.stiehas.ac.id INTERNET	<1%
20	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
21	febi.iainpalopo.ac.id INTERNET	<1%
22	journal.lppm-unasman.ac.id INTERNET	<1%
23	journal.stimykpn.ac.id INTERNET	<1%
24	d-nb.info INTERNET	<1%
25	journal.binus.ac.id INTERNET	<1%
26	repositori.umsu.ac.id INTERNET	<1%
27	repository.unhas.ac.id INTERNET	<1%
28	mafiadoc.com INTERNET	<1%
29	repository.unama.ac.id INTERNET	<1%
30	repository.usd.ac.id INTERNET	<1%
31	es.scribd.com INTERNET	<1%
32	ejournal.unsrat.ac.id INTERNET	<1%
33	jurnal.umt.ac.id INTERNET	<1%
34	library.binus.ac.id INTERNET	<1%
35	repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
36	www.rijal09.com INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- Submitted Works
- Publications
- Crossref
- Crossref Posted Content

**Excluded from Similarity Report:**

- Small Matches (less than 25 words).

**Excluded sources:**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914  
e-mail : [kontak@iainpalopo.ac.id](mailto:kontak@iainpalopo.ac.id) web : [www.iainpalopo.ac.id](http://www.iainpalopo.ac.id)

## SURAT KETERANGAN

No 732.1 /In.19/PP.00.9/A/07/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.  
NIP : 196911041994031004  
Jabatan : Rektor

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Novi Yusuf  
NIM : 201720048  
Prodi : Manajemen  
Semester : VIII (delapan)  
No Handphone : 085 246 296 801  
Alamat : Jln. Ahmad Razak, Perumahan Griya Lumandi Blok A23  
Kota Palopo

Yang tersebut namanya di atas telah disetujui untuk mengadakan penelitian di Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dilaksanakan mulai tanggal 26 Juli s.d 26 Agustus 2021. Dengan judul penelitian "**Loyalitas Pelanggan Dipengaruhi Kualitas Produk, Harga dan Promosi**" dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Proses pengambilan data tidak mengganggu aktifitas layanan administrasi;
2. Data yang sifatnya rahasia harus dirahasiakan;
3. Hasil penelitian dalam bentuk skripsi 1 rangkap disimpan di perpustakaan IAIN Palopo.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Palopo, 15 Juli 2021

Rektor,

Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.  
NIP 196911041994031004

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk *handphone* OPPO pada mahasiswa IAIN Palopo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer, metode pengambilan data menggunakan *online* kuesioner kepada 240 mahasiswa Iain Palopo. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, setelahh data dikumpulkan data analisis menggunakan program smarPLS 3.3.3 hasil penelitian terhadap peminat *handphone* merek oppo sangat berpengaruh terhadap mahasiswa IAIN Palopo, dengan ini analisis regresi linear berganda melalui uji t, kualitas produk (X1) harga (X2) promosi (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan adanya penelitian ini akan memberikan kontribusi yaitu agar masyarakat dapat lebih teliti lagi dalam memutuskan pembelian *handphone*, terutama dalam mempertimbangkan manfaat yang akan diterima dari produk tersebut atau bahan pertimbangan masyarkat dalam memutuskan pembelian *smartphone* merek OPPO.

**Kata Kunci : Kualitas produk, harga, promosi dan loyalitas pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether the effect of product quality, price and promotion has a significant effect on customer loyalty for OPPO mobile phone products at IAIN Palopo students. The research method used is quantitative method using primary data, data collection method using online questionnaire to 240 students of Iain Palopo. The analysis in this study uses multiple linear regression analysis, after the data is collected, the analysis data uses the SMARTPLS 3.3.3 program. The results of research on enthusiasts of the OPPO brand mobile phone are very influential on IAIN Palopo students, with this multiple linear regression analysis through t test, product quality (X1) price (X2) promotion (X3) proved to have a significant effect on customer loyalty. This research will contribute, namely so that people can be more careful in deciding to buy cellphones, especially in considering the benefits that will be received from these products or the community's consideration in deciding to buy OPPO brand smartphones.*

**Keywords:** *product quality, price, promotion and customer loyalty.*

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH Swt atas Rahmat dan Hidayah-nya sehingga penelitian ini dan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik yang berjudul “ loyalitas pelanggan di pengaruhi kualitas produk, harga, promosi studi pada mahasiswa IAIN pengguna *handphone* merek OPPO”. Sholawat dan salam penulis mengirimkan kepada Nabi Muhammad Saw. Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan akhirat.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana ekonomi program sarjana (S1) di Universitas Muhammadiyah Palopo. Selama penelitian dan penyusunan laporan yang ada dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak oleh karena itu, penulis ini menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapa Hapid S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Imran Ukkas S.E, M.M Selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo.
4. Bapak Dr. M. Risal, S.E., M.M. Selaku pembimbing pertama, atas segala bimbinganya, arahan serta saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Harmita Sari, S. Pd., M.Pd. Selaku Pembimbing kedua, atas segala bimbinganya, arahan serta saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.



6. Bapak Hapid, S.E., M.M. Selaku penguji I yang telah banyak memberikan bimbingan serta kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
7. Bapak Junaidi, SE., M. AK, AK, CA, Phd. Selaku penguji II yang telah banyak memberikan bimbingan serta kritikan dan saran yang membangun kepada penulis.
8. Bapak dan ibu dosen serta staf Universitas Muhammadiyah Palopo yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya sebagai penulis.
9. Terimakasih sebesar-besarnya untuk kedua orang tua penulis yang telah sabar mendidik dan menjaga penulis, serta kaka dan adek saya.
10. Terimakasih juga kepada sahabat penulis Aulia, yang telah menemani kegilaan dan kegalaun penulis dan sabar mengajarkan penulis dengan penuh drama suka dan cita untuk menyelesaikan skripsi mulai awal sampai selesai. Dan teman-teman penulis yang ada di grup Adakah Sedekah yang selalu menemani penulis mulai awal semester satu sampai sekarang terimakasih atas segala dukungannya dan kelucuannya.
11. Terimakasih juga kepada kak Marda Tilla yang telah membantu menyelesaikan skripsi penulis.

Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini bermanfaat dan diberkahi Allah Swt. Cukup sekian dan terimakasih

Palopo, Agustus 2021

Novi Yusuf

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ASBTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Kualitas Produk .....	20
2.1.1 Definisi Kualitas Produk.....	20
2.1.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Produk.....	21
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk .....	21
2.2 Harga.....	23
2.2.1 Definisi Harga .....	23
2.3 Promosi .....	26
2.4 Loyalitas .....	30
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
2.6 Kerangka Konseptual.....	36
2.7 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian .....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	40

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional .....	42
3.7 Instrumen Penelitian .....	43
3.8 Uji Instrumen Validatas dan Realibilitas .....	43
3.9 Teknik Analisis Data .....	44
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1 Tampilan Output Model Pengukuran, 2020 .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.2 Tampilan Output Model Struktural, 2020 .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Tahun Akademik 2018 .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.1 Outer Loading .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.2 Average Variance Extracted .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.3 Nilai Cross Loading.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.4 NILai Latent Variabel Correlation, AVE dan Akar Kuadrat AVE .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.5 Uji Reabilitas Komposit.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.6 Nilai R-Square .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.7 Nilai T- Staticis.....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR GRAFIK**

<b>Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>49</b>
<b>Grafik 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>50</b>
<b>Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....</b>	<b>51</b>
<b>Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna Handphone.....</b>	<b>52</b>