

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MEREK
JIMS HONEY DI KOTA BANJARBARU**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

Kiranti Dwi Putri

NIM: 2110412220044



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MEREK JIMS HONEY DI KOTA BANJARBARU

A. Nama Mahasiswa : Kiranti Dwi Putri
NIM : 2110412220044

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji :

a. Pembimbing

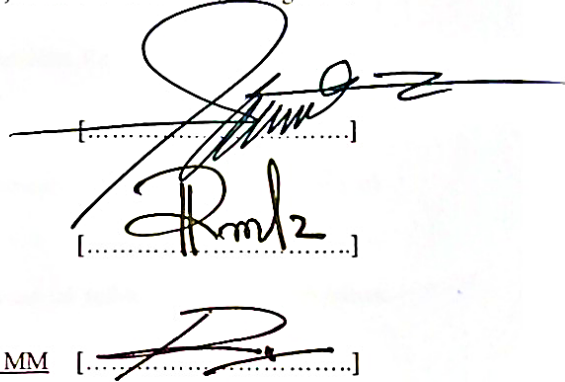
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP. 197606132006041001

b. Penguji I

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 197104201999031001


c. Penguji II

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
19891207201712104001



Banjarmasin, 25 Juni 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP.197511052001122001

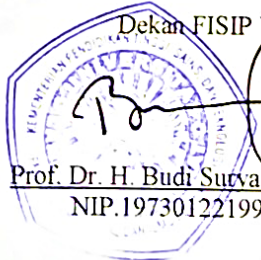
Ketua Pembimbing



Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP. 197606132006041001

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.197301221998021001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Merek Jims Honey di Kota Banjarbaru”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan memberikan saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
6. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi 1 yang telah meluangkan waktunya dan memberikan saran dan masukan.
7. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji Skripsi 2 yang telah meluangkan waktunya dan memberikan saran dan masukan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha (BAAK) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan banyak bantuan dan ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada seluruh pihak yang turut serta menjadi bahagia dari penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025



Kiranti Dwi Putri
2110412220044

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, ketekunan dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Serta shalawat dan salam selalu tercurah kepada baginda Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk kedua orang tua saya, Bapak Komar dan Ibu Siti Masitah, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Persembahan ini tak sebanding dengan semua yang telah diberikan. Semoga ini menjadi awal kebahagiaan untuk Ayah dan Ibu. Semoga selalu diberi kesehatan dan umur panjang untuk menyaksikan anak-anakmu meraih kesuksesan.

Untuk kedua kakak saya, Kori Aljan dan Sopian Hadi yang telah memberikan motivasi, semangat, dan do'a kepada adiknya. Terima kasih selalu ada untuk menjadi tempat keluh kesah sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sepupu saya Atisa Nurlika Dewi yang selalu memberi semangat, dukungan, serta motivasi yang telah menjadi bagian dalam perjalanan ini.

Untuk seluruh keluarga besar terima kasih atas bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan.

Untuk teman-teman saya yaitu Adeh, Putri, Nisa dan Halimah yang telah menemani selama bertahun-tahun dan senantiasa memberikan arahan, dukungan, motivasi serta canda tawa dalam menyelesaikan skripsi.

Untuk teman-teman musafir saya yaitu Moura, Kherren, Mona, Gina, Siska, Adel dan Lia yang telah memberikan bantuan, doa dan selalu memotivasi.

Untuk teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan bantuannya selama perkuliahan ini.

PERNYATAAN ORISINIL

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini salah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini salah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam skripsi ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang – undang yang berlaku.

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Kiranti Dwi Putri
2110412220044

ABSTRAK

Kiranti Dwi Putri, 2110412220044, 2025. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Merek Jims Honey di Kota Banjarbaru, di bawah bimbingan : Maryono.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel harga, kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan produk merek Jims Honey di Kota Banjarbaru. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dibantu IBM SPSS statistik versi 30.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan merek berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. secara simultan harga, kualitas produk dan kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk merek Jims Honey di Kota Banjarbaru.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Kiranti Dwi Putri, 2110412220044, 2025. The Influence of Price, Product Quality and Brand Trust on Customer Loyalty of Jims Honey Brand Products in Banjarbaru City, under the guidance of: Maryono.

This study aim to examine the partial and simultaneous influence of price variables, product quality and brand trust on customer loyalty of Jims Honey brand products in Banjarbaru City. The research approach used is a quantitative approach. The sample taken was 100 respondents with accidental sampling technique, with data collection using questionnaires and data analysis using multiple linear regression assisted by IBM SPSS statistics version 30.

The results showed that price had a significant partial effect on customer loyalty, product quality had a significant partial effect on customer loyalty, brand trust had a significant partial effect on customer loyalty. Simultaneously, price, product quality and brand trust had a significant effect on customer loyalty of Jims Honey brand products in Banjarbaru City.

Keywords: Price, Product Quality, Brand Trust, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINIL	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	22
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Landasan Teoritis.....	24
2.1.1 Pemasaran	24
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	27
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	31
2.1.4 Harga.....	36
2.1.5 Kualitas Produk.....	40
2.1.6 Kepercayaan Merek	47
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	53
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	57
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	66
BAB III METODE PENELITIAN	73
3.1 Pendekatan Penelitian.....	73
3.2 Desain Penelitian	73

3.3 Lokasi Penelitian	73
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	74
3.5 Definisi Operasional Variabel	76
3.6 Teknik Pengumpulan data	85
3.7 Teknik Analisa Data	86
3.7.1 Skala Pengukuran	86
3.7.2 Deskriptif Statistik	86
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	87
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	89
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	90
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	91
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	96
4.1 Profil Responden	96
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	96
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	98
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk... 99	
4.1.5 Berdasarkan Pekerjaan.....	100
4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	101
4.2.1 Deskriptif Variabel Harga (X1)	102
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	108
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X3).....	115
4.2.4 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	121
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	126
4.3.1 Hasil Uji Validitas	126
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	128
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	129
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	129
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	131
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	133
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	133
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	135

4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	135
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	138
4.6.3 Hasil koefisien Determinasi (R^2).....	139
BAB V PEMBAHASAN HASIL	141
5.1 Pembahasan	141
5.1.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	141
5.1.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	144
5.1.3 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	147
5.1.4 Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	150
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	152
5.3 Implikasi Manajerial	155
BAB VI PENUTUP	160
6.1 Kesimpulan.....	160
6.2 Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA.....	164

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Harga produk <i>Fashion</i> tahun 2024.....	9
Tabel 1.2	Harga dari beberapa produk merek Jims Honey	11
Tabel 1.3	Kelebihan dan kelemahan masing – masing produk <i>fashion</i>	13
Tabel 2.1	Pemetaan hasil penelitian terdahulu.....	57
Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel penelitian.....	82
Tabel 3.2	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	87
Tabel 3. 2	Interpretasi Koefisien Korelasi	95
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	96
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	98
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	99
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pekerjaan	100
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Harga (X1)	102
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	108
Tabel 4.8	Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X3).....	115
Tabel 4.9	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	122
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	127
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	128
Tabel 4.13	Kolmogorov Smirnov	131
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	132
Tabel 4.15	Uji Regresi Linier Berganda	134
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (Uji t)	136
Tabel 4.17	Hasil Uji t (Parsial)	137
Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	138
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi	139

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Indeks komoditas pembelian.....	2
Gambar 1.2	Trend Pencarian Produk <i>Fashion</i> Lokal di Indonesia.....	3
Gambar 1.3	Trend Pencarian merek Jims Honey di Kota Banjarbaru dan Banjarmasin.....	18
Gambar 2.1	Ruang lingkup perilaku konsumen.....	28
Gambar 2.2	Model perilaku konsumen	32
Gambar 2.3	Bauran Pemasaran menurut.....	34
Gambar 2.4	Model Penelitian	72
Gambar 4.1	Hasil Histogram.....	129
Gambar 4.2	P-plot	130
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplot	133
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian	159

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Microsoft Excel

Lampiran 3 Hasil Output SPSS Ver. 30 Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Hasil Output SPSS Ver. 30 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi
Klasik dan Uji Regresi

Lampiran 5 Biodata Peneliti

Lampiran 6 Sertifikat Plagiasi