

**PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi pada konsumen PT. ONGKOWIDJOJO)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NABBILLAH NURUL IZZAH

K.2019.5.35064

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA
MALANG**

2023

**PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi pada konsumen PT. ONGKOWIDJOJO)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :
NABBILLAH NURUL IZZAH
K.2019.5.35064

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA
MALANG
2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN

Oleh :


NABBILLAH NURUL IZZAH

K.2019.5.35064

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
10 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

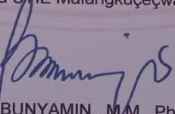
Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk meraih gelar akademik di suatu perguruan tinggi. Dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 27 Juli 2023

Mahasiswa



Nabbillah Nurul Izzah

NPK : K.2019.5.35064

SURAT BUKTI RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Agussalim Andriansyah, MM
NIK : 202.710195

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Nabbillah Nurul Izzah
NPK : K.2019.5.35064
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail : bilzah77@gmail.com

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Konsumen PT.Ongkowidjojo di Madura

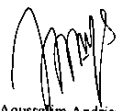
Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH KENAIKAN HARGA,CITRA MEREK DAN KEINGINAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

27 Juli 2023

Dosen pembimbing skripsi,


Drs. Agussalim Andriansyah
NIK. 202.710...

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN** dengan baik dan sesai dengan yang diharapkan. Tak lupa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tentunya terdapat berbagai pihak yang turut serta membantu dalam kelancaran pengerjaan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena dengan nikmat karunia dan ridho-Nya lah penulis dapat menuntaskan skripsi hingga akhir
2. Kedua orang tua yang mendukung dalam segi apapun untuk buah hatinya dalam menuntut ilmu
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua STIE Malangkecewara Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu pada tempat perkuliahan
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen dan seluruh segenap civitas akademika yang selalu memberi ilmu Pendidikan selama berkuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir
5. Ibu Yuyuk Liana, SE, MM dan Ibu Sri Indrawati selaku dosen wali yang membantu dalam proses perkuliahan
6. Bapak Drs. Agussalim Andriansyah, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis, dan memberikan ilmu terhadap permasalahan yang dihadapi
7. Ulfatus Zahro, Nabila Laila, Salsabila Qorina selaku rekan penulis yang selalu mendukung dan menemani
8. Rekan seperjuangan Maulita Nur Khairiyah, Tasya Salsabila, Levia Maulita dan Albertha Lintang
9. Seluruh responden yang telah berbesar hati dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner

Semoga seluruh dukungan dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya

Malang, 27 Juli 2023

Penulis,

Nabbillah Nurul Izzah

ABSTRAK

PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada konsumen PT. ONGKOWIDJOJO)

Oleh :

Nabbillah Nurul Izzah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkececwara Malang

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan tentang pengaruh kenaikan harga, citra merek dan keinginan konsumen terhadap loyalitas konsumen dimana peneliti melakukan riset pada PT.Ongkowidjojo Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisa pengaruh dari variabel dependen berupa loyalitas konsumen dengan variabel independent berupa kenaikan harga, citra merek dan keinginan konsumen apakah berpengaruh signifikan atau tidak signifikan. Metode pengukuran pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 200 orang responden pada konsumen produk rokok PT.Ongkowidjojo Malang yang berada di Madura, dengan penyebaran angket kuisisioner, dengan metode analisis deskriptif dan path analysis yang dalam pengujian statistiknya menggunakan program statistic SPSS versi 22. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kenaikan harga, citra merek dan keinginan konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci:Kenaikan Harga,Citra Merek, Keinginan Konsumen, Loyalitas
Konsumen

ABSTRACT

This research was conducted on the effect of rising prices, brand image and consumer desires on consumer loyalty where researchers conducted research at PT.Ongkowidjojo Malang. The purpose of this research is to examine and analyze the effect of the dependent variable in the form of consumer loyalty with the independent variable in the form of price increases, brand image and consumer desires whether they have a significant or insignificant effect. The measurement method in this study is a quantitative method by taking a sample of 200 respondents to consumers of cigarette products PT.Ongkowidjojo Malang who are in Madura, by distributing questionnaires, using descriptive analysis methods and path analysis in statistical testing using the SPSS version of the statistical program 22. from this study it can be concluded that price increases, brand image and consumer desires have a significant positive effect on consumer loyalty.

Keywords: Price Increase, Brand Image, Consumer Desire, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KENAIKAN HARGA, CITRA MEREK DAN KEINGINAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN”

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 27 Juli 2023

Penulis,

Nabbillah Nurul Izzah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Riwayat Hidup | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1. TINJAUAN TEORI..... | 8 |
| 2.2. Tinjauan Penelitian Terlebih Dahulu..... | 31 |
| 2.3. Model Konseptual Penelitian..... | 33 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Metode dan Jenis Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.4 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran | 37 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 45 |
| 4.2. Analisis Deskriptif..... | 47 |
| 4.3. Pengujian Model dan Hipotesis | 55 |
| 4.4. Pembahasan | 64 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 69 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 Kontribusi Penelitian..... | 70 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian | 70 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 5.4. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------|----|
| Tabel 2.1 | 31 |
| Tabel 3.1 | 37 |
| Tabel 3.2..... | 40 |
| Tabel 4.1 | 47 |
| Tabel 4.2..... | 50 |
| Tabel 4.3..... | 51 |
| Tabel 4.4..... | 53 |
| Tabel 4.5..... | 55 |
| Tabel 4.6..... | 56 |
| Tabel 4.7..... | 59 |
| Tabel 4.8..... | 62 |
| Tabel 4.9..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 | 33 |
| Gambar 4.1 | 46 |
| Gambar 4.2 | 57 |
| Gambar 4.3 | 58 |
| Gambar 4.4 | 60 |
| Gambar 4.5 | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------|----|
| Lampiran 1 | 73 |
| Lampiran 2 | 74 |