

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN
INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA COOP MART SUMBER TERANG
DI PERUMNAS KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Serjana Manajemen**



OLEH

YOSEPH ARISTO LAJAR

NIM: 32114070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN
INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA COOP MART SUMBER TERANG
DI PERUMNAS KOTA KUPANG

Nama : Yoseph Aristo Lajar

Nim : 321 14 070

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Juni 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Sukamti, MM


Anggraeny Paridy, SE, M.Si

Mengetahui

Kupang.....
Ketua Program Studi Manajemen


Rosdahlma Fisu, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh panitia Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah diselenggarakan pada :






Hari/Tanggal : Rabu, 19 Juni 2019

Jam : 09.00 – 11.00

Atas Nama : Yoseph Aristo Lajar

Dinyatakan : LULUS

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua	: Dra. Sukamti, MM	()
Sekretaris	: Anggraeny Paridi, SE, M.Si	()
Penguji I	: Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM	()
Penguji II	: Rosadalima Tisu, SE, MM	()
Penguji III	: Anggraeny Paridi, SE, M.Si	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Jon Sawa, Adrianus, SE, MM

Ketua Program Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“NON SCHOLAE SED VITAE DISCIMUS”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Ayah tercinta, Benediktus Lajar dan Ibu Ester Jelena yang dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada saudara, Yoseph Suryagus Lajar, Yoseph Christian Lajar dan Yoseph Kaisar Lajar yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang direncanakan. Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga dan Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang**“ diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomika dan Bisnis pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu.

4. Ibu Dra. Sukamti, MM selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu kepada penulis dari awal hingga selesainya Tugas akhir ini.
5. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang , MM, ibu RosadalinDa Tisu, SE, MM dan ibu Anggraeny paridy SE. M.Si selaku Penguji I, Penguji II dan Penguji III.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2014.
9. Orang tua yang selalu memberi dukungan doa, spiritual dan materi.
10. Semua pihak yang membantu penelitian sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat penulis harapkan.

Kupang, Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Yoseph Aristo Lajar (32114070) “ Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, dan Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang” dibawah bimbingan Dra. Sukanti, MM Selaku Pembimbing I dan Anggraeny Paridy, SE.M.Si selaku Pembimbing II.

Penelitian dilakukan di Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang, karena menurunnya jumlah penjualan, yang diduga karena kurangnya kelengkapan produk yang dijual dan estimasi harga yang tidak berimbang, sehingga mengurangi loyalitas pelanggan. Selain itu, interior juga diduga membuat pelanggan tidak loyal terhadap Coop Mart. Permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana persepsi pelanggan tentang kelengkapan produk, harga, dan interior dan gambaran loyalitas pelanggan pada Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang? 2) Apakah kelengkapan produk, harga, dan interior secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang? 3) Apakah kelengkapan produk, harga, dan interior secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Coop Mart Sumber Terang di Perumnas Kota Kupang?.

Populasi sebanyak 856, jumlah sampel ditentukan dengan rumus populasi 856 dibagi dengan 1 ditambah dengan batas toleransi kesalahan 10% atau $0,10^2$ sama dengan 100. Pengambilan sampel menggunakan metode *Aksidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kelengkapan produk sebesar 75,8%, variabel harga sebesar 78,1%, variabel interior sebesar 80,65%, dan variabel loyalitas pelanggan sebesar 73,7% dikategori tinggi. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,229X_1 + 0,628X_2 - 0,373X_3$. Hasil Uji t menunjukkan variabel kelengkapan produk, harga dan interior secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari nilai alfa (0,05). Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kelengkapan produk, harga dan interior berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan lebih kecil dari nilai alfa (0,05). Nilai koefisien determinan (R^2) yang dihasilkan sebesar 0,589 yang menjelaskan bahwa besaran kontribusi pengaruh variabel kelengkapan produk, harga dan interior terhadap loyalitas pelanggan sebesar 58,9% sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Coop Mart, agar meningkatkan ketersediaan produk, membenahi daya saing harga dan memperhatikan desain interior untuk merangsang emosional dan persepsi pelanggan, agar bisa meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kelengkapan Produk, Harga, Interior, Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS	8
A. Pemasaran	8
B. Loyalitas Pelanggan	12
C. Kelengkapan Produk.....	15
D. Harga	16
E. Interior	19
F. Penelitian Terdahulu	23
G. Kerangka Berpikir.....	25
H. Hipotesis Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Jenis Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	32
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	35
G. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Obyek Penelitian.....	46
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	47
C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	51
D. Analisis Data.....	54
E. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Coop Mart Sumber Terang Kupang	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X ₁)	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X ₂)	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Interior (X ₃)	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4.10 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Produk (X ₁).	55
Tabel 4.11 Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga (X ₂).....	55
Tabel 4.12 Persepsi Responden Terhadap Variabel Interior (X ₃).....	57
Tabel 4.13 Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)....	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Parisit t	64
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Parisit t	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi R ²	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 P-Plot Uji Normalitas	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	61