

**PENGARUH POTONGAN HARGA DAN KOMUNIKASI BISNIS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMBELI
STICK TAHU PADA TOKO AQIA KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh

Nama : Nada Liyana Putri
NPM : 19130210176
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM KADIRI
FAKULTAS EKONOMI
KEDIRI
2023**

Judul Penelitian : Pengaruh Potongan Harga Dan Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Membeli *Stick* Tahu Pada Toko Aqia Kediri

Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Suwarsono, M.M
: Brahma Wahyu Kurniawan, S.E., M.Pd
Nama Mahasiswa : Nada Liyana Putri
NPM : 19130210176

Abstraksi

Loyalitas adalah suatu pengukuran tentang bagaimana kemungkinan besar pelanggan akan kembali untuk membangun hubungan dengan perusahaan tersebut. Munculnya loyalitas ini akan dimulai dari kemampuan Perusahaan dalam memahami dan memberikan kebutuhan dan keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu potongan harga dan komunikasi bisnis. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan secara parsial dan simultan pengaruh potongan harga dan komunikasi bisnis terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli *Stick* Tahu pada Toko Aqia Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena mengarah kepada metode pengukuran dan sampel untuk menguji variabel dan hipotesis. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sampel dalam penelitian yaitu 87 pelanggan yang membeli *Stick* Tahu Toko Aqia Kediri dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana peneliti menentukan sendiri kriteria pengambilan sampel yang akan digunakan yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji t, uji F, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini yaitu secara parsial variabel potongan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli *stick* tahu pada Toko Aqia Kediri. Variabel komunikasi bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli *stick* tahu pada Toko Aqia Kediri. Dan secara simultan variabel potongan harga dan komunikasi bisnis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli *stick* tahu pada Toko Aqia Kediri.

Kata Kunci : Potongan Harga, Komunikasi Bisnis, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	11
2.2.1 Potongan Harga.....	11
2.2.2 Komunikasi Bisnis.....	16
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1 Hubungan Potongan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.2 Hubungan Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.4 Kerangka Teoritik.....	26
2.5 Hipotesis.....	27
2.5.1 Pengaruh Potongan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5.2 Pengaruh Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.3 Pengaruh Potongan Harga Dan Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	31

3.6 Penentuan Jumlah Sampel	32
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya.....	33
3.7.1 Data	33
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8 Identifikasi Variabel	35
3.9 Definisi Operasional Variabel	36
3.10 Teknik Analisis.....	38
3.10.1 Uji Instrumen Data.....	38
3.10.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.10.4 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	46
4.1.3 Analisis Statistik	56
4.2 Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Pengaruh Potongan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
4.2.2 Pengaruh Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.2.3 Pengaruh Potongan Harga Dan Komunikasi Bisnis Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.2.4 Koefisien Determinasi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Tujuan Komunikasi.....	17
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Potongan Harga (X1)	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Komunikasi Bisnis (X2).....	51
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan (Y).....	54
Tabel 4. 7 Uji Validitas	57
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 11 Uji Linieritas	60
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Aqia Kediri	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian	78
Lampiran 3. Output SPSS	84
Lampiran 4. t Tabel	92
Lampiran 5. F Tabel.....	93
Lampiran 6. Surat Izin Observasi Penelitian	94
Lampiran 7. Surat Izin Balasan Penelitian.....	95
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	96