



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BUKU TK DAN PAUD (STUDI
KASUS DI PENERBIT ERLANGGA CAKUNG, JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

SUFIYAT NURUL HAKIM 1510111155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BUKU TK DAN PAUD (STUDI
KASUS DI PENERBIT ERLANGGA CAKUNG, JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Menejemen**

SUFİYAT NURUL HAKIM 1510111155

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skrpsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar .

Nama : Sufiyat Nurul Hakim

Nim : 1510111155

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2021

Yang menyatakan,



Sufiyat Nurul Hakim

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sufiyat Nurul Hakim

NIM : 1510111155

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : SI Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas skripsinya yang berjudul:

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BUKU TK DAN PAUD (STUDI
KASUS DI PENERBIT ERLANGGA CAKUNG, JAKARTA TIMUR)**

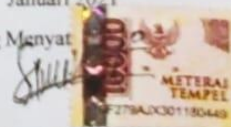
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengakhimedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Januari 2021

Yang Menyet



Sufiyat Nurul Hakim

SKRIPSI
ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN BUKU TK DAN PAUD
(STUDI KASUS DI PENERBIT ERLANGGA CAKUNG, JAKARTA
TIMUR)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SUFİYAT NURUL HAKIM 1510111155

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji tanggal : 13 Juli 2021 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Lina Ariani, SE, MM

Ketua Penguji



Dra. Pusporoni, MM

Penguji I



Dr. Alfatih S M. M.Si

Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara,

SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS

Dekan



Wahyudi.,SE.,MM

Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal 13 Juli 2021

***Customer Loyalty Analysis of TK and PAUD Books (Case
Study at Erlangga Cakung Publisher, East Jakarta)***

By Sufiyat Nurul Hakim

Abstract

Research on customer loyalty of Erlangga Publisher book users in Kindergarten and PAUD schools by using quantitative descriptive methods used in school purchase data. Erlangga Publisher is a company that publishes school books and novels as well as scientific books. Which is better known as school books issued by the publisher. The purpose of this research is to find out, analyze and prove consumer loyalty to Erlangga Publisher for Kindergarten and PAUD Books whether it has an effect on Price, Sales Promotion, and Product Quality. The population used in this study is kindergarten and early childhood schools that have purchased books from Erlangga Publishers. The sample taken in this study was 64 respondents with purposive sampling method. By distributing it to consumers who have purchased Erlangga products. The analysis technique in this research is Descriptive Analysis, Inferential Analysis, Validity Test, Reliability Test, Coefficient of Determination Test (R^2), and t-Statistical Test using PLS analysis tools. The results of this study are Sales Promotion to Consumer Loyalty has a positive relationship from the test results of the coefficient value of 0.492, Product Quality to Consumer Loyalty has a positive relationship from the test results of the coefficient of 0.285, and Price to Consumer Loyalty has a positive relationship from the results of the value test. coefficient 0.234.

Keywords: Customer Loyalty, Price, Product Quality, Purchase Decision

Analisis Loyalitas Pelanggan Buku TK dan PAUD (Studi Kasus di Penerbit Erlangga Cakung Jakarta Timur)

Oleh Sufiyat Nurul Hakim

Abstrak

Penelitian mengenai loyalitas pelanggan pengguna buku Penerbit Erlangga pada sekolah TK dan PAUD dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang digunakan pada data pembelian sekolah. Penerbit Erlangga merupakan salah satu perusahaan yang menerbitkan buku sekolah maupun novel dan juga buku ilmiah. Yang lebih dikenal dengan buku sekolah yang dikeluarkan oleh penerbit tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan loyalitas konsumen pada Penerbit Erlangga untuk Buku TK dan PAUD apakah memiliki pengaruh dengan Harga, Promosi Penjualan, dan Kualitas Produk. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sekolah TK dan PAUD yang sudah pernah membeli buku dari Penerbit Erlangga. Sample yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 64 responden dengan metode purposive sampling. Dengan melakukan penyebaran pada konsumen yang telah membeli produk Erlangga. Teknik analisis pada penelitian ini Analisis Deskriptif, Analisis Inferensial, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Statistik t dengan menggunakan alat analisis PLS. Hasil dari penelitian ini adalah Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,492, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,285, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,234.

Kata Kunci : Loyalitas Konsumen, Harga, Promosi Penjualan, dan Kualitas Produk



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini 13 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Sufiyat Nurul Hakim




Nim : 1510111155

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Loyalitas Pelanggan Buku TK dan PAUD (Studi Kasus di Penerbit Erlangga Cakung Jakarta Timur)

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus/ ~~Tidak Lulus~~ ***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Ariani, SE, MM	Ketua Penguji	
2	Dra. Pusporoni, MM	Penguji I	
3	Dr. Alfatih S M. M.Si	Penguji II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. **Manajemen S1/Akuntansi**

S.1/Manajemen S2.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga skripsi ini berhasil dijalankan dengan baik oleh penulis. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Analisis Loyalitas Pelanggan Buku TK dan PAUD (Studi Kasus di Penerbit Erlangga Cakung, Jakarta Timur”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dian. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, dan Bapak Wahyudi, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr Alfatih S Manggabrani SE, M.Si sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Drs Nobelson MM selaku dosen pembimbing II serta dosen-dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yang telah banyak memberikan kesempatan arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dan tak lupa juga saya berterimakasih kepada Bapak Alif Imantoro selaku Sales Penjualan Buku TK dan PAUD daerah Cakung, Jakarta Timur.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua saya tercinta dan keluarga dekat saya, teman-teman Villa Pertiwi, Alumni SMPN 91 Jakarta, dan juga teman-teman dari Pegadaian Cabang Kelapa Dua yang telah memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis juga sampaikan kepada sahabat-sahabat terdekat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2014, 2015, 2016, dan 2017 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 19 April 2021

Sufiyat Nurul Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Hasil Penelitian	6
II.2 Landasan Teori.....	15
II.2.1 Pemasaran.....	15
II.2.2 Loyalitas Konsumen.....	15
II.2.3 Promosi Penjualan.....	17
II.2.4 Harga (Price)	19
II.2.4.1 Pengertian Price/Harga.....	19
II.2.4.2 Penetapan Harga.....	20
II.2.4.3 Tujuan Penetapan Harga	22
II.2.4.4 Metode Penetapan Harga.....	23
II.2.4.5 Indikator Harga.....	24
II.2.5 Kualitas Produk	25
II.2.5.1 Pengertian Kualitas produk	25

II.2.5.2 Dimensi kualitas produk	25
II.3 Metode Penelitian	26
II.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
III.1 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variable.....	28
III.1.1 Definisi Oprasional	28
III.1.2 Pengukuran Variable.....	29
III.2 Populasi dan Sample	29
III.2.1 Populasi.....	29
III.2.2 Sample	30
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
III.3.1 Jenis Data	31
III.3.2 Sumber Data	31
III.3.3 Pengumpulan Data	31
III.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	33
III.4.1 Teknik Analisis	33
III.4.1.1 Analisis Deskriptif	35
III.4.1.2 Analisis Inferensial	35
III.4.1.3 Uji Validitas	35
III.4.1.4 Uji Reliabilitas	36
III.4.1.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
III.4.2 Uji Hipotesis	37
III.4.2.1 Uji Statistik t	37
III.4.2.2 Model Diagram Jalur	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
IV.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
IV.1.1.1 Deskripsi Data Perusahaan	38
IV.1.1.2 Deskripsi Data Responden.....	39
IV.2.1 Analisis Deskriptif	39
IV.2.2 Hasil Analisis Inferensial.....	41
IV.2.3 Uji Validitas.....	43
IV.2.4 Uji Reliabilitas	44
IV.2.5 Uji Koefisien Determinasi R^2	45
IV.3 Uji Hipotesis	46

IV.3.1 Uji t.....	46
IV.4 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN	49
V.1 Simpulan	49
V.2 Keterbatasan Penelitian.....	49
V.3 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
DAFTAR LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABLE

Table 1 Penjualan Buku Terbitan Erlangga di Jakarta Timur dan Selatan	1
Table 2 Penjualan Buku Terbitan Erlangga Kecamatan Cakung	1
Table 3 Penjualan Buku Pendidikan	2
Table 4 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Table 5 Pengukuran Variable.....	29
Table 6 Skala Likert.....	32
Table 7 Instrumen Penelitian	32
Table 8 Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	35
Table 9 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Table 10 Responden Berdasarkan Usia	39
Table 11 Interpretasi Nilai Responden.....	39
Table 12 Hasil Outer Loading.....	40
Table 13 Hasil Outer Loading.....	43
Table 14 Hasil Discriminant Validity	44
Table 15 Hasil Perhitungan AVE.....	44
Table 16 Hasil Composite Reability	44
Table 17 Hasil Cronbach's Alpha.....	45
Table 18 Hasil Pengujian Uji t.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	27
Gambar 2 Langkah menggunakan SmartPLS	33
Gambar 3 Model Krangka Pemikiran	37
Gambar 4 Hasil Analisis Inferensial	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3 Data Kuisisioner 64 Responden

Lampiran 4 t-Table

Lampiran 5 Hasil Turnitin