

**PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA IPHONE DI JAKARTA)**

***THE EFFECT OF DIVERSIFICATION AND PRODUCT PRICE
ON CONSUMER LOYALTY
(CASE STUDY ON IPHONE USERS IN JAKARTA)***

Oleh

Mutia Rahma

2021410085

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2025

**PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN HARGA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA IPHONE DI JAKARTA)**

**THE EFFECT OF DIVERSIFICATION AND PRODUCT PRICE
ON CONSUMER LOYALTY
(CASE STUDY ON IPHONE USERS IN JAKARTA)**

Oleh

Mutia Rahma

2021410085

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Pada Universitas Darma Persada**

Jakarta, 29 Juli 2025

Dr. Resa Nurlaela Anwar S.E., M.M
Dosen Pembimbing

Dr. Melani Quintania, S.E., M.Pd
Penguji I

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M
Penguji II

Dr. Sukardi, S.E., M.M
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Resa Nurlaela Anwar S.E., M.M
Penguji III

Dedi Damhudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Mutia Rahma

Nim : 2021410085

Jurusan/Peminatan : Manajemen/ Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA IPHONE DI JAKARTA)** yang dibimbing oleh Ibu **Dr. Resa Nurlaela Anwar S.E., M.M** adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Jakarta 29 Juli 2025

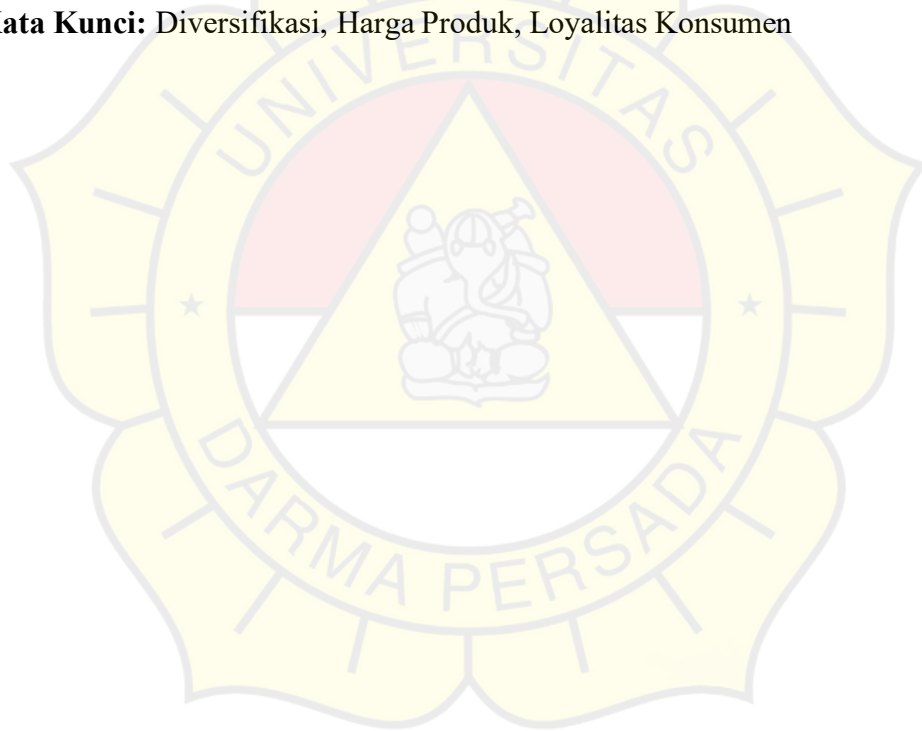


Mutia rahma

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Diversifikasi dan Harga Produk terhadap Loyalitas Konsumen produk iPhone di Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang telah menggunakan produk iPhone lebih dari satu tahun, pengambilan Teknik sampel yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diversifikasi dan harga produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Besarnya 0,855 (85,5%) yang berarti variabel Diversifikasi dan harga produk dapat dijelaskan dipengaruhi oleh Loyalitas konsumen, sedangkan sisanya 14,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Secara parsial Diversifikasi memiliki pengaruh sebesar 0,847 (84,7%) dan Harga produk 0,061 (0,61%).

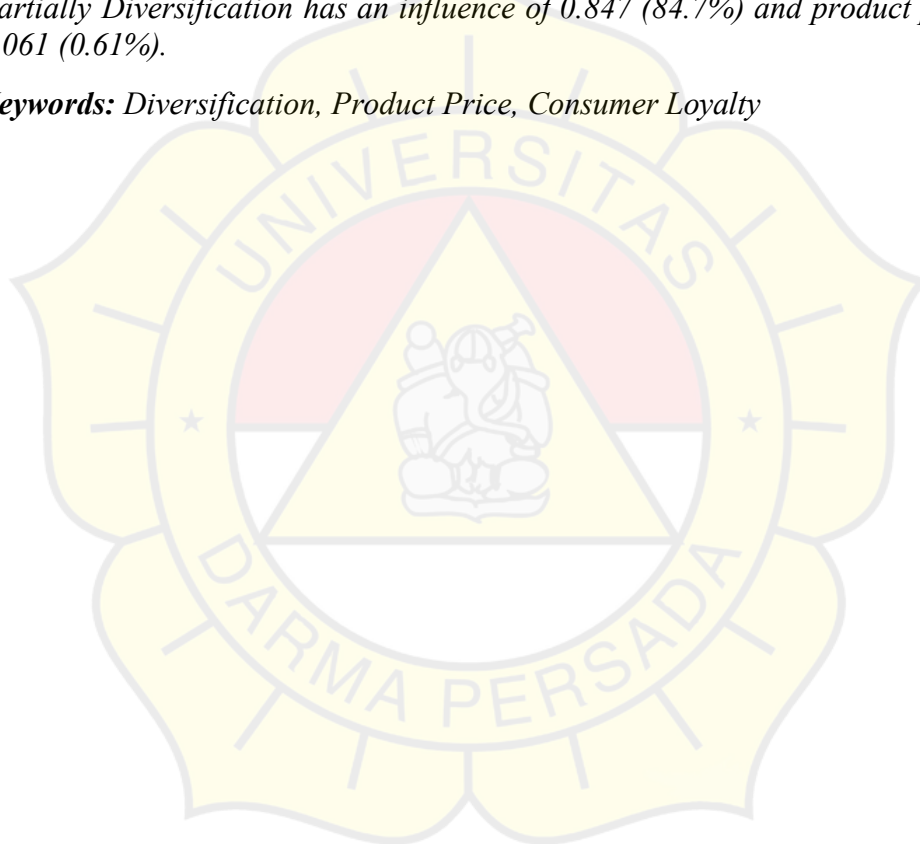
Kata Kunci: Diversifikasi, Harga Produk, Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how much influence Diversification and Product Price have on Consumer Loyalty of iPhone products in Jakarta. This research was conducted using data collection methods by distributing questionnaires to 100 respondents who have used iPhone products for more than one year, sampling techniques carried out using quantitative methods and using multiple linear regression analysis tools. The results of this study indicate that product diversification and price have a positive and significant effect on consumer loyalty. The amount is 0.855 (85.5%) which means that the Diversification variable and product prices can be explained to be influenced by consumer loyalty, while the remaining 14.5% is influenced by other variables not tested in this study. Partially Diversification has an influence of 0.847 (84.7%) and product prices of 0.061 (0.61%).

Keywords: *Diversification, Product Price, Consumer Loyalty*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan membuat sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA IPHONE DI JAKARTA)”** ini dengan baik sesuai dengan jadwal. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan skripsi untuk program Pendidikan Stara Satu (S1) Program Studi Manajemen di Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan juga dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

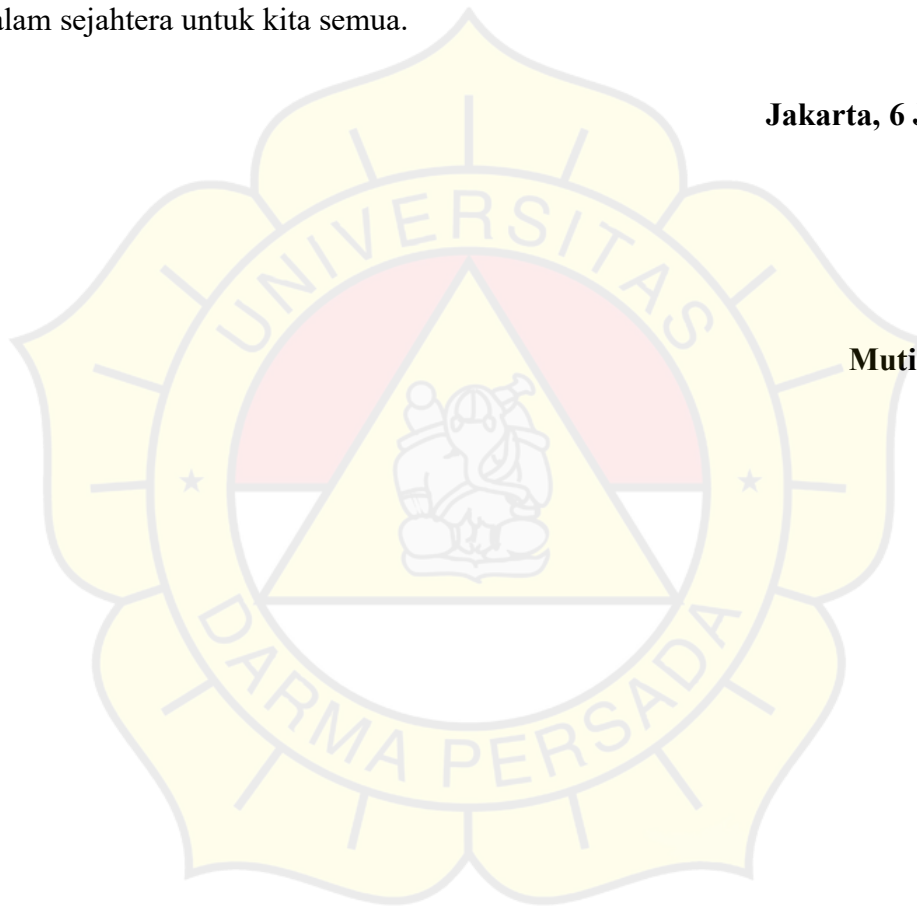
1. Orang Tua Penulis yang tercinta yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, do'a serta yang telah membesarkan dan mendidik Penulis dalam limpahan kasih sayang. Terkhusus untuk pintu surgaku ibunda Nurbaiti yang telah memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi tempat berpulang paling ternyaman bagi penulis. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada Penulis yang tidak akan bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun.

2. Ibu Dr. Resa Nurlaela Anwar S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam proposal skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
3. Bapak Dedi Damhudi, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak Dr. Sukardi, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Saudara kandung Penulis terimakasih banyak atas dukungan secara moril atau materil untuk penulis. Terimakasih sudah terlahir menjadi kakak dan adik untuk penulis, penulis sangat bersyukur memiliki kalian semua. Terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga Penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Kepada Sahabat Penulis Daffana, Amelia, Kania, Suci, Sihan, Galih, Farel, Satria, Fhadel, Difa, rendy, Aspil, Gilang dan teman-teman saya lainnya. Terimakasih untuk menjadi patner bertumbuh di segala kondisi yang kadang tidak terduga. Terimakasih banyak telah menghibur hari-hari tersulit dalam proses skripsi penulis dan terimakasih telah menjadi *support system* terbaik.
7. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berupaya untuk menuliskan dengan baik, akan tetapi “tidak ada gading yang tidak retak” maka dengan kerendahan hati penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangaun untuk penyempurnaan penulisan dikemudian hari. Semoga skripsi yang di tuliskan penulis dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan salam sejahtera untuk kita semua.

Jakarta, 6 Juli 2025

Mutia Rahma



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Pembatasan Masalah	10
1.2.3 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran.....	13
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	14
2.2 Diversifikasi Produk	17
2.2.1 Pengertian Diversifikasi Produk	17
2.2.2 Dimensi Diversifikasi Produk.....	18
2.2.3 Manfaat Diversifikasi Produk.....	19
2.3 Harga Produk.....	21
2.3.1 Pengertian Harga Produk.....	21
2.3.2 Dimensi Harga Produk	23
2.3.3 Manfaat Harga Produk	24

2.3.4 Faktor – Faktor Harga Produk	25
2.3.5 Indikator Harga Produk	28
2.4 Loyalitas Konsumen	29
2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	29
2.4.2 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	31
2.4.3 Manfaat Loyalitas Konsumen.....	33
2.4.4 Faktor - Faktor Loyalitas Konsumen	34
2.4.5 Indikator Loyalitas Konsumen.....	35
2.5 Penelitian Terdahulu (Landasan Empiris).....	36
2.6 Kerangka Pemikiran.....	45
2.7 Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Metode yang Digunakan	49
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
3.3 Operasional Varibel	50
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	58
3.4.1 Sumber dan Jenis Penelitian	58
3.4.2 Cara Penentuan Data	59
3.4.3 Teknik Sampling	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	64
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	64
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	66
3.6.3 Alat dan Analisis Data	68
3.6.4 Uji Hipotesis	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	75
4.2 Hasil Penelitain.....	76
4.2.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2 Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	77
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	79

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	80
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	81
4.3.1 Atribut Produk.....	81
4.3.2 Harga Produk	90
4.3.3 Loyalitas Konsumen.....	105
4.3.4 Kesimpulan Analisis Deskriptif	117
4.4 Uji Keabsahan Data	120
4.4.1 Uji Validitas.....	120
4.4.2 Uji Reliabilitas	122
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	123
4.5.1 Uji Normalitas.....	123
4.5.2 Uji Mutikolinieritas	125
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	127
4.6 Alat Analisis	128
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	128
4.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	130
4.6.3 Koefisien Korelasi (R).....	133
4.6.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	134
4.7 Uji Hipotesis.....	136
4.7.1 Uji Statistik F.....	136
4.7.2 Uji Statistik T.....	138
4.8 Pembahasan	142
4.8.1 Pengaruh Diversifikasi dan Harga Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	143
4.8.2 Pengaruh Diversifikasi Produk terhadap Loyalitas Konsumen	144
4.8.3 Pengaruh Harga Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Produk <i>Smartphone</i> Iphone dan Samsung (2025)	5
Tabel 1.2 Daftar Harga <i>Smartphone</i> Populer di Indonesia (2025)	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Skala Likert.....	63
Tabel 3. 3 Rentan Skala Likert	64
Tabel 3. 1 Rentang Skala	70
Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 3. 3 Tingkat Koefisien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	77
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	79
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	80
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 1.....	81
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 2.....	82
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 3.....	83
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 4.....	84
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 5.....	85
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 6.....	86
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 7.....	87
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 8.....	88
Tabel 4.14Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 9.....	89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 1.....	90
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 2.....	91
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 3.....	92
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 4.....	93
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 5.....	94
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 6.....	95
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 7.....	96

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 8.....	97
Tabel 4.23Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 9.....	98
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 10.....	99
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 11.....	100
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 12.....	101
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 13.....	102
Tabel 4.29Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 15.....	104
Tabel 4.30Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 1.....	105
Tabel 4.31Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 2.....	106
Tabel 4.32Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 3.....	107
Tabel 4.33Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 4.....	108
Tabel 4.34Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 5.....	109
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 6.....	110
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 7.....	111
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 8.....	112
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 10.....	114
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 11.....	115
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan 12.....	116
Tabel 4.42 Kesimpulan Analisis Deskriptif.....	117
Tabel 4.43 Hail Uji Validitas.....	120
Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas.....	122
Tabel 4.45 Uji Normalitas.....	125
Tabel 4.46 Hasil Uji Multikolinieritas.....	126
Tabel 4.47 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	129
Tabel 4.49 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Diversifikasi terhadap Loyalitas Konsumen.....	130
Tabel 4.50 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Harga Produk Terhadap... Loyalitas Konsumen.....	132
Tabel 4.51 Hasil Uji Korelasi.....	133
Tabel 4.52 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Berganda.....	134
Tabel 4.53 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Sederhana Diversifikasi (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	135

Tabel 4.54 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Sederhana Harga Produk (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	136
Tabel 4.55 Hasil Uji F.....	137
Tabel 4.56 Hasil Uji Parsial Diversifikasi (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	139
Tabel 4.57 Hasil Uji Parsial Harga Produk (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	140
Tabel 4.58 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	142



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentasi pengguna <i>smartphone</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 <i>Global smartphone shipments and annual growth 2023</i>	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 2.2 Model Paradigma Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Garis Diagonal.....	124
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	127



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Profil Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Hasil Tabulasi data (kuesioner) variabel X1 Diversifikasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Hasil Tabulasi data (kuesioner) variabel X2 Harga Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Hasil Tabulasi data (kuesioner) variabel Y Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Hasil Output Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Hasil Output Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Hasil Output Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Hasil Output Uji Analisis data **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui *google form* **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 Catatan Kegiatan Konsultasi Skripsi **Error! Bookmark not defined.**

