

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KONFORMITAS  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA *KENTUCKY FRIED  
CHICKEN* DI KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Novita Tri Yulia**

**NIM : 170301108**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan anugerah, rahmat serta hidayahnya, sehingga penelitian ini mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Konformitas Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Kentucky Fried Chicken* Di Kabupaten Gresik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi kita Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, keluarganya, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan yang benar.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak bantuan baik berupa materi maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE. M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Sukaris, SE., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan telaten, memberikan bimbingan, motivasi, saran, serta pengarahan kepada peneliti.

5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan ilmu dan atas semua bantuan yang telah diberikan dalam hal materil.
6. Kedua orang tua tercinta Ayahanda H. Mubarak, SE dan Ibunda Hj. Siti Nur Khodijah, dan kakak saya Marta Wahyuningsih, S.Pd.,M.Psi yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, memberikan motivasi serta dukungan kepada peneliti selama melaksanakan penelitian Sarjana di Universitas Muhammadiyah Gresik.
7. Teman-temanku seperjuangan Program Studi Manajemen Pemasaran Sore Angkatan 2017, khususnya para sahabat dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan doa, saran, semangat, motivasi serta dukungan selama menempuh kuliah di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti mohon kerendahan hati dan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demikian, untuk menjadikan periksa dan peneliti berhadap atas kritik serta saran guna perbaikan dalam skripsi ini.

Gresik, 11 November 2020



Novita Tri Yulia

Novita Tri Yulia 170301108, **Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Konformitas Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kentucky Fried Chicken di Kabupaten Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 22 Januari 2021.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi dan konformitas terhadap loyalitas konsumen pada *Kentucky Fried Chicken* di Kabupaten Gresik. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan rumusan masalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anak sekolah menengah keatas dan mahasiswa atau mahasiswi. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana data primer ini berupa data jawaban kuesioner dari responden. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistik versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *Kentucky Fried Chicken* di Kabupaten Gresik, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *Kentucky Fried Chicken* di Kabupaten Gresik, dan konformitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *Kentucky Fried Chicken* di Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, Konformitas, Loyalitas Konsumen.

Novita Tri Yulia, 170301108, *Effect of Product Quality, Promotion and Conformity on Consumer Loyalty at Kentucky Fried Chicken in Gresik Regency, Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, January 22, 2021.*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, promotion and conformity on consumer loyalty at Kentucky Fried Chicken in Gresik Regency. This research is quantitative using associative problem formulation. The population in this study were high school children and university students. The sample that will be used in this research is 100 respondents using accidental sampling method. The types and sources of data used in this study are primary data, where the primary data is in the form of questionnaire answers from respondents. Tests were carried out using SPSS Statistics version 24. The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer loyalty at Kentucky Fried Chicken in Gresik Regency, promotion has a positive and significant effect on consumer loyalty at Kentucky Fried Chicken in Gresik Regency, and conformity has an effect positive and significant towards consumer loyalty to Kentucky Fried Chicken in Gresik Regency.*

*Keywords: Product Quality, Promotion, Conformity, Consumer Loyalty.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.3 Hubungan Antar <i>Variable Independen</i> dan <i>Variable Dependen</i> .....	25
2.4 Hipotesis .....	28
2.5 Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	32
3.6 Definisi Operasional .....	32
3.7 Pengukuran Variabel .....	34
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian .....	34
3.9 Asumsi Klasik .....	36
3.10 Teknik Analisis Data .....	37
3.11 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel .....	45

4.4 Pengujian Intrumen Penelitian .....	51
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.6 Teknik Analisis Data .....	56
4.7 Uji Hipotesis .....	58
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Rekomendasi .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Indeks Tahun 2015-2020 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.7 Skor Skala Likert .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan .....	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden .....	45
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Pada Kualitas Produk .....	46
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Pada Promosi .....	48
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Pada Konformitas .....	49
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Pada Loyalitas Konsumen .....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4.15 Hasil Kelayakan Model .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	58



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KFC Cabang Gresik .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Hasil Cek Plagiasi Skripsi
- Lampiran 4 Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 Berita Acara Ujian Sidang Skripsi
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Output SPSS
- Lampiran 9 Tabel r

