### PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITASPELANGGAN PADA PRODUK AQUA (STUDI PADA WARGA DI PONDOK UNGU PERMAI BEKASI)

GENDIS ARUM SARI IRIANTI 8223145304



Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Ahli Madya

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN KONSENTRASI PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA 2017

# THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY IN AQUA PRODUCT (STUDY ON PEOPLE IN PONDOK UNGU PERMAI BEKASI)

GENDIS ARUM SARI IRIANTI 8223145304



This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta

MARKETING MANAGEMENT DIII FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA 2017

#### KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur atas kehadirat Allah SWT yang telahmember Rahmat, Taufik dan Hidayahnya, karena atas perkenaan dan bantuan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dapat berjalan lancar dan bisa selesai tepat pada waktunya. Universitas Negeri Jakarta mewajibkan para mahasiswa/mahasiswi untuk membuat penelitian karya ilmiah berupa sebagai suatusyarat untuk mendapat gelar ahli madya. Selama masa persiapan hingga berakhirnya penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA WARGA DI PONDOK UNGU PERMAI BEKASI)".

Berkenaan dengan penulisan karya ilmiah ini, maka ada baiknya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terikat, karena tanpa dukungan dan bantuan mereka maka penulis karya ilmiah ini tidak mungkin dapat berjalan dengan lancar dan sukses. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

- Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, serta dukungan moril maupun materil;
- Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Dra. Sholikhah MM Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.

5. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarata (UNJ) yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama praktikan duduk

dibangku perkuliahan;

6. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran

Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah

ini.

Penulis lebih terbuka dalam karya ilmiah ini, karena masih

banyakkekurangan atau kelemahan yang terdapat dalam keseluruhan penyajian

karya ilmiah ini ini, karena keterbatasan waktu, kemampuan dan tenaga yang

ada.Berkenaan dengan itu, penulisan saran dan kritik yang kontruktif sehingga

karya ilmiah ini dapat mencapai kesempurnaan dan bisa bermanfat bagi pembaca

atau pun penulis khususnya.

Jakarta, 20 Juli 2017

Penulis

#### LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana E.S., M. Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199003 2 001 ....

8 Agustus 2017

Penguji Ahli

<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001 Poline

8 Agustus 2017

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP. 19720617 199903 1 001 8 /

8 Agustus 2017

#### **ABSTRAK**

GENDIS ARUM SARI, 2017, 8223145304, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Warga di Pondok Ungu Permai, Bekasi) Program Studi DIII Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk Menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas produk, terhadap *costumer loyalty*, untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara kualitas produk terhadap *costumer loyalty*, untukmenganalisis variabel independen yang mempengaruhi *costumer loyalty*. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yangdiperoleh dari jawaban dari responden yang pernah mengkonsumsi air mineral Aqua. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji t, uji F, uji determinasi R dan uji persamaan regresi linier sederhana. Pemilihan sampel pada penelitian ini adalah semua konsumen yang mengkonsumsi air mineral Aqua.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kualitas produk, terhadap *costumer loyalty*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan variabel kualitas produk, berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *costumer loyalty*. Pada uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 52,2% yang mempengaruhi *costumer loyalty* yang dijelaskan oleh variabel kualitas produk, sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak termasuk kedalam analisis regresi ini.

Kata kunci: kualitas produk, *costumer loyalty*, dan analisis regresi linear sederhana

#### **ABSTRACT**

GENDIS ARUM SARI IRIANTI, 2017, 8223145304, The Influence of Product Quality on Consumers Loyalty in Aqua Product (Study on People in Pondok Ungu Permai Bekasi). DIII Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This study has the objective to analyze the influence of the quality of the product on costumer loyalty, to analyze the effect of partially between the quality of the product, on consumer loyalty, to analyze the independent variables affects costumer loyalty. The data used in this study using primary data obtained from the answers of the respondents who had consumed Aqua mineral water. The method of analysis used in this study using simple linear regression analysis consisting of the classical assumption, t test, F test, and test determination of simple linear regression equation. The selection of the sample in this study are all consumers who consume mineral water Aqua.

Results of this study indicate that there are significant simultaneously at variable product quality on costumer loyalty. The results also showed variable product quality partially significant effect on brand loyalty. There is an influence on the determination test of 52,2% which affects costumer loyalty is explained by the variable quality of the product, while the remaining 47,8% is influenced by other variables and are not included in the regression analysis.

Keywords: quality of product, costumer loyalty, simple linear regression analysis

#### KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur atas kehadirat Allah SWT yang telahmember Rahmat, Taufik dan Hidayahnya, karena atas perkenaan dan bantuan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dapat berjalan lancar dan bisa selesai tepat pada waktunya. Universitas Negeri Jakarta mewajibkan para mahasiswa/mahasiswi untuk membuat penelitian karya ilmiah berupa sebagai suatusyarat untuk mendapat gelar ahli madya. Selama masa persiapan hingga berakhirnya penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA WARGA DI PONDOK UNGU PERMAI BEKASI)".

Berkenaan dengan penulisan karya ilmiah ini, maka ada baiknya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terikat, karena tanpa dukungan dan bantuan mereka maka penulis karya ilmiah ini tidak mungkin dapat berjalan dengan lancar dan sukses. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

- Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, serta dukungan moril maupun materil;
- Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Dra. Sholikhah MM Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.

5. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarata (UNJ) yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama praktikan duduk

dibangku perkuliahan;

6. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran

Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah

ini.

Penulis lebih terbuka dalam karya ilmiah ini, karena masih

banyakkekurangan atau kelemahan yang terdapat dalam keseluruhan penyajian

karya ilmiah ini ini, karena keterbatasan waktu, kemampuan dan tenaga yang

ada.Berkenaan dengan itu, penulisan saran dan kritik yang kontruktif sehingga

karya ilmiah ini dapat mencapai kesempurnaan dan bisa bermanfat bagi pembaca

atau pun penulis khususnya.

Jakarta, 20 Juli 2017

Penulis

#### LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana E.S., M. Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199003 2 001 ....

8 Agustus 2017

Penguji Ahli

<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001 Poline

8 Agustus 2017

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP. 19720617 199903 1 001 8 /

8 Agustus 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukanuntuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
- Karya ilmiah ini belum dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- 3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2017 Yang membuat pernyataan

Gendis Arum Sari Irianti