

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(SURVEI KONSUMEN BENGKEL RESMI HONDA MOTOR KELAPA  
GADING)**

**NOVA VITRIJANI  
8215067727**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY (SURVEY ON CUSTOMER  
AT AUTHORIZED HONDA MOTOR KELAPA GADING)**

**NOVA VITRIJANI  
8215067727**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

*Nurahma Hajat*  
Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP: 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP: 195702211985032002	Ketua	<i>Umi Mardiyati</i>	27 Januari 2012
2. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM.</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris	<i>Agung Kresnamurti</i>	27 Januari 2012
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE,MM</u> NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli	<i>Mohamad Rizan</i>	27 Januari 2012
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Pembimbing I	<i>Setyo Ferry Wibowo</i>	27 Januari 2012
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 196301191992032001	Pembimbing II	<i>Basrah Saidani</i>	27 Januari 2012

Tanggal Lulus : 24 Januari 2012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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, Desember 2011

Yang membuat pernyataan



Nova Vitrijani

No.Reg. 8215067727

## ABSTRAK

Nova Vitrijani, 2011; Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Survei pada Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kelapa Gading).

Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., Dra. Basrah Saidani, M.Si

Secara umum, tujuan dari penelitian ini meliputi: 1) Untuk mendeskripsi tentang kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, 4) Untuk menentukan pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen bersama-sama terhadap loyalitas konsumen. Populasi orang yang memiliki dan menggunakan sepeda motor Honda. Penelitian ini mengambil 146 responden sebagai sampel. Jenis penelitian adalah deskriptif, dengan menggunakan metode non-probabilitas, lebih khusus menggunakan teknik *sampling convenience*. Menggunakan metode survei, *cross sectional*, dan juga penelitian lapangan. Hasil dari hipotesis menunjukkan 1) Kualitas Produk (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) (dengan menggunakan tingkat signifikansi (5%) dengan nilai signifikansi X1 ke Y sebesar 0,000 2). Kepuasan Konsumen (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) (dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%) dengan nilai signifikansi dari X2 ke Y sebesar 0,000. 3). Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Dan hasil analisis determinasi dalam penelitian ini menunjukkan kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 38%. Sedangkan 62% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

*Nova Vitrijani, 2011; The Influence of Product Quality and Consumer Satisfaction on Customer Loyalty (survey on customer at authorized Honda Motor Kelapa Gading).*

*Advisory team; Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., Dra. Basrah Saidani, M.Si.*

*Generally, the purpose of this research include: 1) To know the descriptions about product quality, consumer satisfaction and consumer loyalty, 2) To determine the effect of product quality on consumer loyalty, 3) To determine the influence of consumer satisfaction on the consumer loyalty, 4) To determine the effect of quality product and consumer satisfaction together on consumer loyalty. The sample taken from people who already use Honda motorcycle. This research takes 146 respondents as sample. Type of reaserch is descriptive, using non-probability methods, more specifically using Convenience Sampling techniques. using survey methods, cross sectional, and also a research field. The results from hypothesis indicates 1).Product Quality ( $X_1$ ) influencing significantly to a Consumer Loyalty (Y) (using the level of significance 5%) with a significance value of  $X_1$  to Y 2).Consumer Satisfaction ( $X_2$ ) influencing significantly to a Consumer Loyalty (Y) (using the level of significance 5%) with a significance value of  $X_2$  to Y 3).Product Quality and Consumer Satisfaction together influencing significantly to a Consumer Loyalty. And the results of the analysis of determination in this study shows the contribution product quality and consumer satisfaction to the a Consumer Loyalty at 38%. While the remaining 62% are influenced by other variables that were not included in this research model.*

*Key words:Product Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada bengkel resmi Honda motor Kelapa Gading. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini selesai bukan hanya semata-mata usaha dari peneliti, tetapi juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti untuk membimbing dan membantu saya dalam penulisan dan menyelesaikan skripsi selama ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen.
6. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM, selaku Pembimbing Akademik dan penguji.
7. Agung Kresnamurti, ST, MM, sebagai dosen penguji.

8. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
9. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Yayat Hidayat dan Ibunda Yunengsih yang telah bersabar dan selalu mendukung secara moril maupun materil dan selalu mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Keluarga besarku IKMI (Ikatan Keluarga M.Iyun) dan keluarga besar M.Iid yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
11. Rendy Aprilyan yang telah memberikan dukungan dan semangat, terimakasih untuk semua pengertiannya.
12. Teman-teman yang sangat saya sayangi Dewa, Carolina, Rizka Julia, Citra Viona, Citra Maharani, Anzar Lesmana, Rifky dan teman seperjuangan (Ryandi, ka Erik, ka Arthur, Ergie, Tania, Grace, Zaki, Adi “Cabe” dll), terimakasih atas bantuan, semangat, dan kerja sama yang kalian berikan.
13. Sahabat-sahabat kecil saya Nining, Anggie, Mila dan Nungky, terimakasih atas dukungan kalian.
14. Pegawai dan Staf Bengkel resmi Honda Motor Kelapa Gading yang telah membantu penulis mengurus dan menyelenggarakan survei penelitian untuk skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan .

Jakarta, Desember 2011

Peneliti