

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN BLACKBERRY PADA
MAHASISWA DIII MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

***RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY PRODUCTS TO
CONSUMER LOYALTY BLACKBERRY IN STUDENT DIII
MARKETING MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**EVA KOMALA SARI
8223108295**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN
PEMASARAN JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

EVA KOMALA SARI. 2013. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen BlackBerry Pada Mahasiswa Diii Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Blackberry di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui ada atau tidak hubungan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, survei (wawancara) dan kuesioner. Jenis skala yang digunakan adalah skala likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan penarikan sampel acak. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data korelasi *product momen* dan analisis regresi.

Dari hasil penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,87 dan besarnya pengaruh kualitas produk yang berikan BlackBerry mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 75,69% dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$).

Kata Kunci : Kualitas Produk, loyalitas konsumen

ABSTRACT

EVA KOMALA SARI. 2013. Relationship Between Quality Products To Consumer Loyalty BlackBerry In Student DIII Marketing Management Faculty Of Economics State University Of Jakarta The program of study DIII Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

This scientific work has a purpose to know about Relationship Between Quality Products Consumer Loyalty To Blackberry in Faculty Of Economics State University Of Jakarta. The writer take that title is to find out whether or not the Relationship Between Quality Products to Consumer Loyalty BlackBerry. Research method that used is descriptive analysis, with searching data through library, interview and the questioner. Type of scale used is a Likert scale. The sampling technique used is a random sampling. In this study the authors used the technique of data analysis product moment correlation and analysis regression.

From the results of this scientific work can be concluded that the presence of a strong. Quality Products Consumer Loyalty to BlackBerry by 0.87 and the magnitude of the Relationship Between Quality Products Consumer Loyalty to BlackBerry Relationship Consumer Loyalty by 75,69% with 5% significance level ($\alpha= 0.05$).

Key Word: Quality Products, Consumer Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta

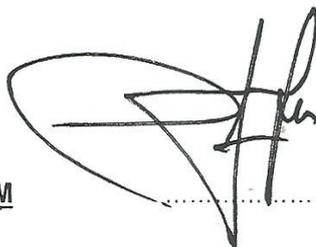


Drs. Dedi Purwana, ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama
Ketua Penguji

Tanda Tangan

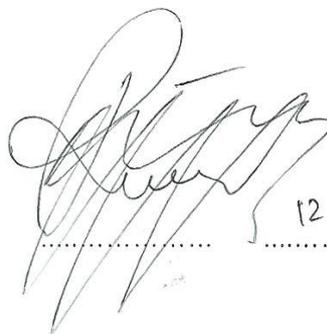
Tanggal



12 Juli 2013

Agung Kresnamurti R.P,ST.,MM
NIP. 19740416 200604 1 001

Penguji Ahli



12 Juli 2013

Dr. Mohamad Rizan, SE.,MM
NIP. 19720627 200604 1 001

Dosen Pembimbing



12/07 - 13

Dra. Sholikhah,MM
NIP. 19620623 199003 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah,MM
NIP. 19620823 199903 2 001


.....
21/6/2013
.....

Jakarta, Juni 2013

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII Pemasaran


Dra. Hamidah,SE, M.Si
NIP. 19560321 198603 2 001


Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198503 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BLACKBERRY PADA MAHASISWA DIII MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA“.

Selama penulisan karya ilmiah ini, penulis menyadari bahwa cukup banyak menghadapi kendala, hambatan serta kesulitan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, teman-teman seangkatan serta pihak-pihak yang terlibat maka karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Dengan rasa hormat penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penulisan Karya Ilmiah ini antara lain kepada:

1. Dra. Sholikhah,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahannya selama proses penulisan sampai selesainya Karya Ilmiah ini Jakarta.
2. Drs. Dedi Purwana,ES.,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
3. Dr. Hamidah,SE, M.SI selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran FE UNJ.

5. Seluruh dosen dan staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan penulis.
6. Kedua orang tua H. Tarbiyah dan Nurhayatih serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan Karya Ilmiah ini.
7. H. Heru Hariyadi,SE yang telah memberikan dukungan moril dan materil
8. Seluruh teman-teman tercinta MP 2010. Erin Badrina Alpin, Santi, Ridha Ayu Handayani, Tri Astuti, Hildayanti, Wayan Restu Mahendra serta temen-teman yang bimbingan dengan Bu Sholikhah; Daniar Chairiah, Mutia Ayu Lestari, Andre Paskah yang dengan sabar menunggu bimbingan. saling membantu memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penulisan karya Ilmiah ini.

Akhirnya penulis berharap agar Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran agar dalam penulisan berikutnya dapat lebih baik lagi.

Jakarta, Juni 2013

Penulis