

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. MULTI MAS CABANG PEKANBARU**



OLEH :

**NELLI ASRIDA
NIM : 1025075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2015**

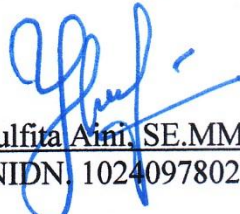
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : **Nelli Asrida**
NIM : **1025075**
JUDUL SKRIPSI : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Multi Mas Cabang Pekanbaru**

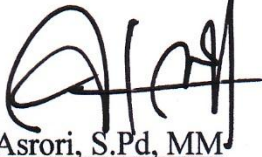
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 2 September 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai simpulan dan saran penguji.

Pasir Pengaraian, September 2015

Pembimbing I

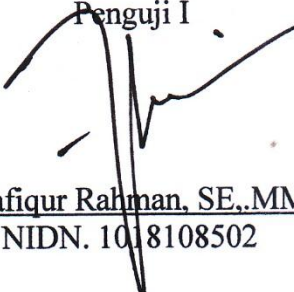

Yulfita Aini, SE.MM
NIDN. 1024097802

Pembimbing II



Asrori, S.Pd, MM
NIDN. 1015058202

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

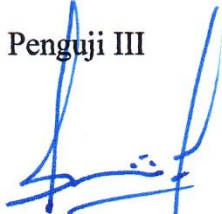
Penguji I


Arrafiqur Rahman, SE..MM
NIDN. 1018108502

Penguji II


Welven Aida, S.Pd, M.Pd
NIDN. 9910002129

Penguji III


Seprini, SE.MM
NIDN. 1025097804

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Yulfita Aini, SE.MM
NIDN. 1024097802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

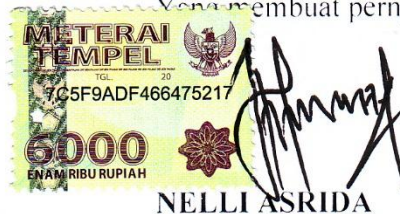
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nelli Asrida
NIM : 1025075
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Multi Mas Cabang Pekanbaru.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Pasir Pengaraian, Februari 2015

Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

NELLI ASRIDA, 1025075, 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru, Pembimbing I Yulfita Aini, SE.MM dan Pembimbing II Asrori, S.Pd.MM

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Dalam penelitian ini yang menjadi Responden atau sampel adalah 76 orang pelanggan PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru yang ada di Kabupaten Rokan Hulu dan satu orang informan yaitu distributor pupuk yang sudah lama bekerja pada PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru yang mengetahui tentang kualitas produk dan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru, Setelah data penelitian yang diperlukan terkumpul baik melalui kuesioner maupun melalui wawancara, kemudian data dari kuesioner diolah melalui program SPSS 21 dan dianalisis secara deskriptif dengan hasil dari wawancara dengan informan.

Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sesuai dengan hasil Uji t terhadap Variabel kualitas produk diperoleh Perbandingan nilai t hitung = 7.133 > t tabel = 1.993, maka berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan demikian juga dengan hasil Uji t terhadap Variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil Perbandingan nilai t hitung = 8.950 > t tabel = 1.985 maka berarti terdapat juga pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Ucapan Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena memberikan rahmat dan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul Skripsi yang penulis angkat adalah : “ *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Multi Mas Cabang Pekanbaru*”.

Penulis menyadari bahwa begitu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis membutuhkan saran dan masukan guna untuk penyempurnaan skripsi ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan, ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H Feliatra, DEA. Selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan motivasi kepada seluruh mahasiswa tentang pentingnya pendidikan bagi seluruh mahasiswa.
2. Ibu Yulfita Aini, SE.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Seprini, SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Asrori, S.Pd.,MM sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam pembuatan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
6. Kepada Kedua Orang Tua yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan bantuan semangat kepada penulis sejak dari dulu sampai sekarang.
7. Kepada Suami tercinta yang tetap setia mendampingi dan memberikan motivasi yang tak ternilai harganya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu dan memberikan dukungan semoga apa yang diberikan dinilai sebagai amalan baik oleh ALLAH SWT. Amin.

Pasir Pengaraian, September 2015

Hormat Penulis,

NELLI ASRIDA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
a. Loyalitas	8
b. Pelanggan	11
c. Loyalitas Pelanggan	13

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ...	17
e. Kualitas Produk	17
f. Kualitas Pelayanan	21
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis	23
	Halaman
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Ruang Lingkup Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Jenis dan sumber data Penelitian.....	27
D. Teknik Pengambilan Data.....	27
E. Defenisi Operasional.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Pengolahan Data	31
H. Teknik Analisa Data.....	31
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	34
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
a. Wilayah Kabupaten Rokan Hulu	34
b. PT. Multi Mas Cabang Pekan Baru	37

B. Karakteristik Responden.....	38
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	41
BAB V : PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan PT. Multi Mas Dari Bulan Maret sampai Juli 2014	2
Tabel 3.1 : Perhitungan Pengambilan Sampel	26
Tabel 3.2 : Indikator Masing-Masing Variabel	28
Tabel 4.1 : Jumlah Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu	35
Tabel 4.2 : Usia Responden	38
Tabel 4.3 : Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.4 : Pendidikan Terakhir Responden	39
Tabel 4.5 : Lama Menjadi Petani	40
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Melalui Program SPSS	48
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Item Pertanyaan	48

Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Melalui Program SPSS	49
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas kualitas produk Berdasarkan Item Pertanyaan	49
Tabel 4.10	: Hasil Uji Validitas Melalui Program SPSS	50
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan Berdasarkan Item Pernyataan	51
Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program SPSS.....	52
Tabel 4.13	: Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program SPSS.....	53
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program SPSS.....	53
Tabel 4.15	: Hasil Program SPSS Analisa Regresi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1	: Grafik Histogram	54
Gambar 4.2	: Grafik P-P Plot	55