

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana
Sarjana Manajemen (SM)**



Disusun Oleh:

Nama : Dhea Aurelya

Nim : 15211016

Dosen Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS.

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
KOTA BLITAR**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Dhea Aurelya

NIM : 15211016

Jurusan : Manajemen

Progam Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 21 November 2018 sampai dengan 7 Oktober 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komperhensif bagi mahasiswa yang disebut diatas.

Blitar, 7 Oktober 2019

Pembimbing



Sandi Eka Suprajang, SE.,MM.,MOS.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dhea Aurelya

NIM : 15211016

Jurusan : Manajemen

Progam Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karyawan orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan skaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan atyran tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 7 Oktober 2019

Penulis


Dhea Aurelya

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dadang Dwi Asmoro
Jabatan : Owner
Alamat : Jl. Wijayakusuma No. 53, Desa Jatitengah, Kecamatan
Selopuro, Kabupaten Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Dhea Aurelya
NIM : 15211016
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara
(STIEKEN) Blitar

Telah melakukan penelitian di UD. DAEHAN BAJA Jl. Wijayakusuma No. 53, Desa Jatitengah, Kecamatan Selopuro, Kabupaten Blitar selama 5 (lima) bulan, terhitung mulai tanggal 22 September 2017 sampai dengan 5 Januari 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR”**.

Dengan surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Blitar, 7 Oktober 2019

Owner UD. Daehan Baja



Dadang Dwi Asmoro

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR.

Yang disusun oleh :

Nama : **Dhea Aurelya**


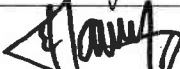
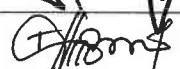
NIM : **15211016**

Jurusan : **Manajemen**

Program Studi : **Manajemen**

Yang telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal **1 November 2019**

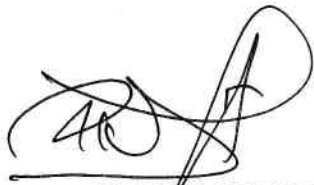
Susunan Dewan Penguji

No.	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	SITI SUNROWIYATI,SE.,MM	PENGUJI I	
2.	SANDI EKA SUPRAJANG,SE.,MM.,MOS	PENGUJI II	
3.	TETTY WIDIYASTUTI,SE.,MM	PENGUJI III	

Blitar, 14 November 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi



(TANTO ASKRIYANDOKO PUTRO,SE.,MM.,MOS)

Ketua Dewan Penguji



(IWAN SETYA PUTRA,SE.,MM.,Ak.,CA)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR).

Dhea Aurelya - 15211016

Kata kunci: Kualitas Produk, Loyalitas, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilakukan di UD. Daehan Baja Blitar. Penelitian ini terdiri dari variabel kualitas produk, loyalitas, dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen secara simultan terhadap kualitas produk pada UD. Daehan Baja. Latar belakang penelitian ini, peneliti menemukan masalah dalam pembuatan produk ini kualitas bahan baku yang tidak sesuai seperti ukuran besi yang memiliki ketebalan dan ketipisan yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi kualitas produk dan keterbatasan peralatan yang ada dapat menghambat proses produksi. Hal ini dapat mempengaruhi ketepatan dalam produksi, sehingga dapat menyebabkan loyalitas dan kepuasan konsumen menjadi menurun dan berpaling ke perusahaan lain. Pengambilan data menggunakan slovin adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dengan jumlah 120 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, observasi, dan kuesioner. Metode analisa data menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan regresi linier berganda dengan pendekatan statistik yang dilakukan melalui progam SPSS.16. hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kualitas produk ditunjukkan dengan nilai t sebesar 5,895 dan loyalitas berpengaruh terhadap kualitas produk ditunjukkan dengan nilai t sebesar 11,511. Kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk secara simultan dengan nilai f hitung sebesar 969,996 lebih besar dari f tabel 3,18 dengan nilai probabilitas 0. R *Square* pada analisis regresi sebesar 95,4%sedangkan sisanya sebesar 4,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kualitas produk. Loyalitas konsumen berpengaruh terhadap kualitas produk. Kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen berpengaruh terhadap kualitas produk pada UD. Daehan Baja. Dengan ini semakin baik kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen akan meningkatkan besarnya pengaruh terhadap kualitas produk. Faktor yang paling dominan dalam penelitian ini adalah faktor kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT dan dengan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. DAEHAN BAJA BLITAR”.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (SRIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM., MOS selaku Ketua Jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, bimbingan, dan arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah dengan baik selama berkuliah di STIEKEN Blitar.
5. Bapak Dadang Dwi Asmoro selaku Pemilik UD. Daehan Baja yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.
6. Mama saya, keluarga besar dan saudara/i saya, yang selalu menghibur saya dan menyemangati saya ketika menyelesaikan penyusunan skripsi ini, memberikan bantuan moril dan materi, yang juga tidak ketinggalan memberikan do'a kepada saya untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Pasangan saya Andi, yang selalu memberikan motivasi, menghibur, dan selalu menemani saya disaat saya membutuhkan hiburan, jenuh, dan *stress*, karena mengerjakan skripsi.
8. Teman, dan sahabat-sahabat saya, Alingga, Rahayu, Dewi, Retna, Febriana, dan Septiani. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
9. Teman-teman angkatan 2015 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Saya menyadari bahwa skripsi ini, masih sangat jauh dari kata sempurna dan serta tak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis, dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Blitar, Oktober 2019

Penulis,

Dhea Aurelya

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Sripsi	ii
Halaman Pernyataan Skripsi	iii
Halaman Keterangan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Sripsi	v
Abstraks	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	8
B. Pemasaran	13
C. Manajemen Pemasaran	15

D. Kualitas Produk	18
E. Kepuasan Konsumen	23
F. Loyalitas Konsumen	28
G. Hubungan Kualialitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen	36
H. Hipotesis	37

BAB III METODE PENGUMPULAN DATA

A. Waktu Dan Tempat Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Definisi Operasional Variabel	38
D. Populasi dan Sampel	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisa Data	43

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	48
B. Hasil Analisis Data	55
C. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan adn Perbedaan Penelitian	9
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden	54
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Produk	55
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X Kualitas Produk	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y_1 Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Y_2 Loyalitas Konsumen	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas X Kualitas Produk	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Y_1 Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Y_2 Loyalitas Konsumen	61
Tabel 4.12 Hasil Kolmogorov Smirnov	63
Tabel 4.13 Hasil Multikonieritas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)	66
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	67

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi R^2	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.2 Hasil Normalitas-Grafik	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65