

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB. BLITAR

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh :

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba

NIM : 13221025

Dosen Pembimbing : Retno Murni Sari, SE, MM.

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba

NIM : 13221025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

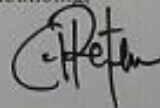
**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA
KABUPATEN BLITAR**

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 05 Juli 2017 sampai dengan 31 Oktober 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 31 Oktober 2018

Pembimbing,



Retno Murnisari, SE.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba
N I M : 13221025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.
BLITAR**

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

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

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

Blitar, 06 Nopember 2018

Penulis,



Imam Bahrul Ulum Herimba

SURAT KETERANGAN

No: 705/UDSL/JUL/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Slamet Daroini
Jabatan : Pimpinan
Alamat : Dusun Jabon RT.003 RW.09 Desa Selopuro Kecamatan Selopuro
Kabupaten Blitar

Menerangkan bahwa

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba
N I M : 13221025
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara

Telah mengadakan penelitian untuk skripsi pada UD. Surya Lida dengan judul : **Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD. Surya Lida Kab. Blitar.** Penelitian dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2018 sampai dengan 5 Juli 2018.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Blitar, 6 Juli 2018



Slamet Daroini
Pimpinan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

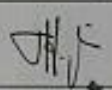
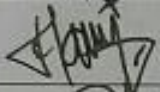
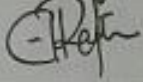
**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.BLITAR**

Yang disusun oleh:

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba
 NIM : 13221025
 Jurusan : manajemen
 Program studi : manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 22 november 2018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Siti Sunrowiyati, SE, MM.	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE, MM.	Penguji II	
3	Retno Murnisari, SE, MM.	Penguji III	

Blitar, 26 Desember 2018

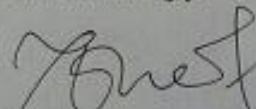
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Tanto Askriandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM)

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.
BLITAR**

IMAM BAHRUL ULUM HERIMBA

(Mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma
Negara Blitar)

RETNO MURNI SARI, SE.,MM.

(Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara
Blitar)

Abstrak

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, loyalitas pelanggan

Ketatnya persaingan makanan camilan saat ini menjadikan pelanggan lebih kritis dalam memilih produk yang akan mereka inginkan. Sementara melihat banyaknya persaingan saat ini, masalah yang dihadapi adalah pelayanannya untuk memuaskan para pelanggannya seperti halnya karyawan yang kurang ramah dalam melayani pembeli sehingga hal ini menyebabkan banyaknya pelanggan yang lari ke tempat lain. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas produk dan kualitas layanan baik secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pelanggan pada UD. Surya Lida yang berjumlah 250 konsumen pada tahun 2018 dengan mengambil sampel sebanyak 72 konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisa data dengan statistik dan berupa analisa regresi linier berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga diperoleh suatu kesimpulan di mana terdapat kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa, H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Koefisien determinasi menunjukkan kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 47,3% sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain atau diluar penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **”ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB. BLITAR”** yang disusun untuk melengkapi sebagian syarat dalam penyelesaian Program Studi Strata 1 Pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil didalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak. MM., selaku ketua sekolah tinggi ilmu ekonomi kesuma negara blitar.
2. Ibu Retno Murni Sari, SE., MM., selaku dosen pembimbing.
3. Bapak serta ibu dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di sekolah tinggi ilmu ekonomi kesuma negara blitar.
4. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
5. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa laporan ini masih perlu banyak penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, November 2018

Imam bahrul ulum herimba

DAFTAR ISI

Halaman lembar Persetujuan	i
Halaman lembar pernyataan keaslian	ii
Halaman lembar pengesahan	iii
Abstraksi	v
Kata pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
-------------------------------------	---

B. Manajemen Pemasaran	11
C. Pengertian Kualitas	15
D. Dimensi Kualitas	17
E. Jenis – Jenis Kualitas	20
F. Pengukuran Kualitas	22
G. Pengendalian Kualitas	25
H. Produk	29
I. Kualitas Produk	31
J. Model Kualitas Jasa Pelayanan	32
K. Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan	34
L. Loyalitas	36
M. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Jenis Penelitian	40
C. Definisi Operasional Variabel	41
D. Populasi dan Sampel	42
E. Metode Pengumpulan Data	43

F. Teknik Analisa Data	44
------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

G. Profil Perusahaan	49
----------------------------	----

H. Analisis Data	55
------------------------	----

I. Pembahasan	73
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

J. Kesimpulan	75
---------------------	----

K. Saran	76
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2. Umur Responden	57
Tabel 4.3. Pendidikan Responden	58
Tabel 4.4. Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk	59
Tabel 4.5. Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan	60
Tabel 4.6. Jawaban Responden Tentang Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.7. Uji Validitas Data	62
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Data	64
Tabel 4.9. Uji Normalitas Data	65
Tabel 4.10. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi	66
Tabel 4.11. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas	67
Tabel 4.12. Uji Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.13. Uji Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus PDCA	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Surya Lida	52
Gambar 4.2. Uji Asumsi Klasik	68