

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Product quality, Service quality and Customer trust on Customer loyalty. Where is the independent variable consist of Product quality variable, Service quality variable, and Customer trust variable influences Customer Loyalty variable as the dependent variable.

This research was conducted at PT. Mega Gemilang in Cirebon. Methods of data collection in this study is questionnaires filled out by the respondents are consumers of PT. Mega Gemilang who has purchased an iron plate and pipe at least twice.. Taking sample of 100 respondents in this study using a purposive sampling method. The independent variables in this study consisted of Product quality, Service quality and Customer trust, while the dependent variable is Customer loyalty. The analysis used in this research include analysis of, validity test, reliability test, the classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis test including t test, F test, and the coefficient of determination analysis (R²).

The results of analyzes using multiple linear regression can be seen that the variable quality of the products have a positive influence on customer loyalty. Second, the variable quality of service has a positive effect on customer loyalty. Third, consumer confidence has a positive effect on customer loyalty. Results The effect can be determined using the t test product quality, service quality, and customer trust have a significant effect on customer loyalty. Influence the results of using the coefficient of determination is known that 35.7% of consumer loyalty variable can be explained by the variation of the variable product quality, service quality and customer trust, while 64.3% is explained by other variables that are not included in this study.

Keywords: *Customer Loyalty, Product Quality, Service Quality, Customer trust*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dimana variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas produk, variabel Kualitas pelayanan, dan variabel Kepercayaan pelanggan mempengaruhi Loyalitas pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Mega Gemilang di kota Cirebon. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen PT. Mega Gemilang yang telah membeli besi plat dan pipa minimal dua kali. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Mega Gemilang. Kedua, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Mega Gemilang. Ketiga, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Mega Gemilang. Hasil Pengaruh menggunakan uji t dapat diketahui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Mega Gemilang. Hasil Pengaruh menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 35,7% variabel loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan, sedangkan 64,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepercayaan pelanggan, Loyalitas pelangg

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 LandasanTeori	12
2.1.1 <i>Relationship Marketing</i>	12

2.1.2 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4 Kualitas	23
2.1.5 Kualitas Produk	26
2.1.6 Kualitas Pelayanan	30
2.1.7 Kepercayaan Pelanggan	33
2.2 Hubungan Antar Variabel	35
2.2.1 Kualitas produk dan Loyalitas pelanggan	35
2.2.2 Kualitas pelayanan dan Loyalitas pelanggan	36
2.2.3 Kepercayaan pelanggan dan Loyalitas pelanggan	37
2.3 Penelitian terdahulu	38
2.4 Kerangka pemikiran	40
2.5 Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Profil Perusahaan.....	42
3.1.1 Struktur Organisasi dan job description.....	44
3.1.2 Analisis system yang erjalan saat ini.....	45
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.2.1 Variabel penelitian	48
3.2.2 Definisi Operasional	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	55
3.4 Jenis dan Sumber Data	57
3.5 Metode Pengumpulan Data	58

3.5.1 Kuesioner	59
3.5.2 Wawancara	59
3.5.3 Observasi	59
3.6 Metode Analisis Data	59
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Reliabilitas	60
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	61
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	61
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	62
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
3.6.4. Analisis Kuantitatif	64
3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
3.6.4.2 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1. Deskripsi Responden	70
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Uji Validitas.....	70
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.3 Analisis deskriptif data Penelitian	76
4.3.1 Frekuensi Usia	79
4.3.2 Frekuensi Pembelian.....	78
4.4 Pernyataan Responden mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan	79

4.4.1 Kualitas produk.....	81
4.4.2 Kualitas pelayanan.....	93
4.4.3 Kepercayaan pelanggan.....	102
4.4.4 Loyalitas pelanggan.....	107
4.5 Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	110
4.5.1 Uji Asumsi klasik.....	110
4.5.2 Uji Normalitas.....	111
4.5.3 Uji Multikolinearitas.....	112
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	114
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	115
4.7 Pembuktian Hipotesis.....	117
4.8 Pembahasan.....	123
BAB V PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	130

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	: Pertumbuhan Volume Penjualan PT. Mega Gemilang.....	5
-------------------	---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume penjualan PT. Mega Gemilang.....	5
Tabel 2.1 <i>Transaction Marketing VS Relationship Marketing</i>	13
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	50
Tabel 3.2 Skala Likert	58
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	71
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan.....	73
Tabel 4.4. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas. Loyalitas Pelanggan.....	74
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil Reliabilitas Koesoner Penelitian.....	76
Tabel 4.6 Diagram usia.....	77
Tabel 4.7 Frekuensi Pembelian	78
Tabel 4.8 Produk besi plat dan pipa PT.Mega Gemilang memiliki bahan baku yang berkualitas dan bermutu	80
Tabel 4.9 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang yaitu Ramah lingkungan.....	80
Tabel 4.10 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang mudah penggunaan dalam kebutuhannya.....	81
Tabel 4.11 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki keistimewaan lebih di bandingkan produk lain.....	81
Tabel 4.12 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang tahan dari korosi	82

Tabel 4.13 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang ukurannya sesuai standar.....	82
Tabel 4.14 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki mutu yang tidak di ragukan.....	83
Tabel 4.15 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki kekuatan yang tidak di miliki produk lain.....	83
Tabel 4.16 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang mencerminkan nilai teknis suatu produk.....	84
Tabel 4.17 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi perusahaan.....	85
Tabel 4.18 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang mampu menyesuaikan suhu tinggi dan rendah.....	85
Tabel 4.19 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang spesifikasi yang di tetapkan sebelumnya, sifat operasi dasar pembuatan suatu produk.....	86
Tabel 4.20 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang nilai ekonomis atau unsure dari produk secara fisik.....	86
Tabel 4.21 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki kandungan Baja lebih tinggi dari pada produk lain.....	87
Tabel 4.22 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki keseimbangan yang di sesuaikan.....	87
Tabel 4.23 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang kemampuan perbaikan atau dalam kecepatan perbaikan suatu produk.....	88

Tabel 4.24 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memberikan persediaan barang yang cukup memadai.....	89
Tabel 4.25 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang kemampuan untuk menerima pesanan jumlah banyak.....	89
Tabel 4.26 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki lapisan luar yang menarik.....	90
Tabel 4.27 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki ukuran yang simestris.....	90
Tabel 4.28 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki warna yang berkualitas dan menarik.....	91
Tabel 4.29 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki banyak jenis-jenis ukuran yang di tawarkan.....	91
Tabel 4.30 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang harga yang di tawarkan sesuai dengan kualitas.....	92
Tabel 4.31 Produk besi plat dan pipa PT. Mega Gemilang memiliki kekuatan kualitas dalam jangkauan luas.....	93
Tabel 4.32 Pemilihan produk besi plat dan pipa di dalam PT. Mega Gemilang tersusun rapih.....	94
Tabel 4.33 PT. Mega Gemilang memiliki Gudang tersedia luas.....	94
Tabel 4.34 PT. Mega Gemilang memiliki tersedia mobilisasi.....	95

Tabel 4.35 PT. Mega Gemilang Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.....	95
Tabel 4.36 PT. Mega Gemilang Memberikan jasa sesuai dengan yang di janjikan.....	96
Tabel 4.37 PT. Mega Gemilang Menyimpan data secara benar dan akurat.....	96
Tabel 4.38 Karyawan PT. Mega Gemilang Memberikan layanan pada pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.....	97
Tabel 4.39 Karyawan PT. Mega Gemilang mau membantu pelanggan di dalam kelengkapan administrasi.....	97
Tabel 4.40 Karyawan PT. Mega Gemilang tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan konsumen.....	98
Tabel 4.41 Karyawan PT. Mega Gemilang mampu menanamkan kepercayaan.....	98
Tabel 4.42 Karyawan PT. Mega Gemilang memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap konsumen.....	99
Tabel 4.43 Karyawan PT. Mega Gemilang senantiasa bersikap sopan dan ramah...	100
Tabel 4.44 Karyawan PT. Mega Gemilang tanggap terhadap kebutuhan konsumen yang di inginkan.....	100
Tabel 4.45 Karyawan PT. Mega Gemilang selalu siap merespon permintaan konsumen.....	101

Tabel 4.46 Karyawan PT. Mega Gemilang memperhatikan terhadap kepentingan konsumen.....	101
Tabel 4.47 Adanya kejujuran penjualan dalam bertransaksi di PT. Mega Gemilang.....	102
Tabel 4.48 Kepercayaan PT. Mega Gemilang memiliki reputasi baik.....	103
Tabel 4.49 PT. Mega Gemilang Menjalin hubungan baik dengan pelanggan.....	103
Tabel 4.50 PT. Mega Gemilang memiliki tanggung jawab penjualan kepada pelanggan.....	104
Tabel 4.51 Kinerja PT. Mega Gemilang sesuai dengan pengharapan pelanggan.....	104
Tabel 4.52 Produk atau jasa yang di tawarkan PT. Mega Gemilang dengan pengharapan pelanggan.....	105
Tabel 4.53 Kepercayaan pelanggan bertahan lama pada PT. Mega Gemilang.....	105
Tabel 4.54 Kepercayaan bahwa pelanggannya konsisten kepada PT. Mega Gemilang.....	106
Tabel 4.55 PT. Mega Gemilang Senang setiasa jujur dalam bertransaksi dengan Pelanggan.....	106
Tabel 4.56 Bersedia mengatakan hal-hal yang positif tentang PT. Mega Gemilang kepada orang lain.....	107

Tabel 4.57 Merekomendasikan kepada orang lain agar bersedia menjadi pelanggan PT. Mega Gemilang.....	108
Tabel 4.58 Merekomendasikan kepada orang lain tentang PT. Mega Gemilang yang membutuhkan informasi besi plat dan pipa.....	108
Tabel 4.59 Bersedia sebagai pilihan utama kepada PT. Mega Gemilang.....	109
Tabel 4.60 Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama untuk membeli plat dan besi kepada PT. Mega Gemilang.....	109
Tabel 4.61 Bertahan menggunakan produk pipa dan besi tersebut di PT. Mega Gemilang.....	110
Tabel 4.62 Uji Normalitas.....	112
Tabel 4.63 Uji Multikolinearitas.....	114
Tabel 4.64 Uji Heteroskedastisitas.....	115
Tabel 4.65 Uji Regresi Berganda.....	116
Tabel 4.66 Uji ANOVA (Regresi Simultan).....	118
Tabel 4.67 Uji t (Regresi Parsial).....	120
Tabel 4.68 Koefisien Determinasi.....	121
Tabel 4.69 Koefisien Determinasi Simultan.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Konsep kepuasan pelanggan	17
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	: Kuesioner
Lampiran B	: Data Mentah Penelitian
Lampiran C	: Tabel Deskripsi
Lampiran D	: Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
Lampiran E	: Uji Asumsi Klasik
Lampiran F	: Regresi Berganda
Lampiran G	: Riwayat Hidup