

ABSTRAK

Kualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap suatu produk. Setiap konsumen yang merasa puas akan menjadi pelanggan yang loyal.

Sehubungan dengan hal di atas, maka penulis memberi judul skripsi ini: “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA PONSEL NOKIA”. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang terdiri dari 27 orang (27 %) responden berjenis kelamin pria dan 73 orang (73%) responden berjenis kelamin wanita, dengan 57 orang (57%) berasal dari jurusan Akuntansi dan 43 orang (43%) berasal dari jurusan Manajemen.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain dan penelitian asosiatif, adalah suatu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Analisa yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan yang terjadi antara kualitas produk (variabel X) dengan loyalitas konsumen (variabel Y) adalah analisis korelasi Rank Spearman.

Dari data-data yang diperoleh dan diolah oleh penulis didapatkan hasil perhitungan korelasi Rank Spearman menghasilkan korelasi sebesar 0,340. Hal ini menunjukkan korelasi cukup lemah antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen sehingga dapat diketahui pula koefisien determinasi $K_d=11,56\%$ artinya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen sebesar 11,56% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 88,44%.

Dan dari data yang diperoleh dan diolah oleh penulis didapatkan hasil t hitung sebesar 3,58 diperoleh t tabel=1,2925 dengan taraf signifikansi sebesar 10%. Jadi t hitung > t tabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti ada hubungan antara variabel X (kualitas produk) dengan variabel Y (loyalitas konsumen).

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3. Pengertian Bauran Pemasaran.....	14
2.1.4. Unsur-unsur Bauran Pemasaran.....	15
2.2. Produk	
2.2.1. Pengertian Produk.....	17
2.2.2. Tujuan Pembelian Produk.....	17

2.2.3. Klasifikasi Produk.....	18
2.2.4. Tingkatan Produk berdasarkan hierarki nilai pelanggan.....	21
2.2.5. Hierarki Produk.....	22
2.3. Bauran Produk	
2.3.1. Pengertian Bauran Produk.....	23
2.3.2. Bauran Produk Suatu Perusahaan.....	24
2.3.3. Dimensi Bauran Produk... ..	24
2.4. Kualitas Produk	
2.4.1. Pengertian Kualitas.....	25
2.4.2. Pengertian Kualitas Produk.....	25
2.4.3. Atribut dari Kualitas.....	26
2.4.4. Persepsi terhadap kualitas.....	27
2.4.5. Dimensi Kualitas Produk.....	28
2.5. Loyalitas Merek	
2.5.1. Pengertian Loyalitas Merek.....	29
2.5.2 Karakteristik Loyalitas.....	30
2.5.3. Keuntungan-keuntungan dari pelanggan yang loyal.....	30
2.5.4. Tingkatan Loyalitas Merek.....	31
2.5.5. Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan.....	35
2.5.6. Memelihara dan menguatkan loyalitas.....	36
2.5.7. Tahap Pembentukan Kesetiaan Pelanggan.....	37
2.5.8. Pengelompokkan Pembeli.....	38
2.5.9. Strategi Membangun Kesetiaan Pelanggan.....	39

2.6. Hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen.....	40
---	----

BAB 3 OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

3.1.1. Sejarah Telepon Seluler.....	41
-------------------------------------	----

3.1.2. Sejarah Nokia.....	42
---------------------------	----

3.2. Metodologi Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian.....	43
------------------------------	----

3.2.2. Jenis Data dan Sumber Data.....	43
--	----

3.2.3. Variabel Penelitian.....	44
---------------------------------	----

3.2.4. Operasional Variabel.....	44
----------------------------------	----

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
-------------------------------------	----

3.2.6. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	48
--	----

3.2.7. Metode Pengambilan Sampel.....	49
---------------------------------------	----

3.2.8. Teknik Pengolahan Data.....	50
------------------------------------	----

3.2.8.1. Pengukuran Variabel.....	50
-----------------------------------	----

3.2.8.2. Analisis Korelasi Rank Spearman.....	51
---	----

3.2.8.3. Prosedur SPSS.....	52
-----------------------------	----

3.2.8.4. Penafsiran Koefisien Korelasi.....	53
---	----

3.2.8.5. Uji Hipotesis.....	54
-----------------------------	----

3.2.8.6. Analisis Koefisien Determinasi.....	55
--	----

3.2.8.7. Lokasi Penelitian.....	5
---------------------------------	---

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis dan Pembahasan

4.1.1. Analisis Profil Responden.....	56
4.2. Analisis Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	
4.2.1. Tanggapan Responden Tentang Kinerja Produk Nokia.....	60
4.2.2. Tanggapan Responden Tentang Keistimewaan Tambahan Ponsel Nokia.....	62
4.2.3. Tanggapan Responden Tentang Keandalan Ponsel Nokia.....	64
4.2.4. Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian dengan Spesifikasi Ponsel Nokia.....	65
4.2.5. Tanggapan Responden Tentang Daya Tahan Ponsel Nokia.....	65
4.2.6. Tanggapan Responden Tentang Serviceability Ponsel Nokia.....	66
4.2.7. Tanggapan Responden Tentang Estetika Ponsel Nokia.....	67
4.2.8. Tanggapan Responden Tentang Perceived Quality Ponsel Nokia.....	68
4.3. Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Konsumen Pengguna Ponsel Nokia.....	68
4.4. Analisis statistik pengaruh kualitas produk Nokia terhadap loyalitas konsumen	
4.4.1. Koefisien Korelasi Spearman.....	74
4.4.2. Uji Hipotesis.....	79
4.4.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran.....	9
Gambar 2.1 Empat komponen dalam bauran pemasaran.....	15
Gambar 2.2 Piramida loyalitas merek.....	34
Gambar 2.3 Model kepuasan dan loyalitas pelanggan.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	50
Tabel 3.3	Penafsiran Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jurusan.....	56
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan waktu penggunaan ponsel.....	57
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggantian Ponsel Sejak Pertama Kali Mempunyai ponsel.....	57
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Tipe Ponsel yang digunakan saat ini.....	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Bentuk Atau Model Ponsel Nokia.....	60
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Ukuran Ponsel Nokia.....	61
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Berat Ponsel Nokia.....	61
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Ponsel Responden yang dilengkapi dengan FM Radio.....	62
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Ponsel Responden yang dilengkapi dengan kamera.....	62
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Ponsel Responden yang dilengkapi dengan MP3.....	63
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Ponsel Responden yang dilengkapi dengan Bluetooth.....	63
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Ponsel Responden yang dilengkapi	

dengan video recorder.....	64
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang ponsel responden yang tidak cepat rusak.....	64
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ponsel responden yang tidak ada cacat produk.....	65
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang ponsel Nokia yang tahan lama.....	65
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ponsel responden yang mudah diperbaiki jika terjadi kerusakan.....	66
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang layanan service Nokia yang memuaskan.....	66
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang desain ponsel Nokia yang menarik.....	67
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang kualitas ponsel Nokia yang sesuai dengan harapan responden.....	68
Tabel 4.21 Responden akan membeli merek Nokia apabila ingin membeli ponsel.....	68
Tabel 4.22 Responden tidak peduli terhadap merek ketika membeli ponsel.....	69
Tabel 4.23 Responden membeli ponsel Nokia hanya karena harganya murah.....	69
Tabel 4.24 Responden membeli ponsel Nokia karena faktor kebiasaan.....	70
Tabel 4.25 Responden tidak berani mencoba merek lain karena adanya resiko apabila mencoba merek lain.....	70
Tabel 4.26 Responden merasa puas terhadap kualitas ponsel Nokia.....	71
Tabel 4.27 Responden benar-benar menyukai merek Nokia.....	71
Tabel 4.28 Responden hanya mau membeli ponsel merek Nokia.....	72

Tabel 4.29 Responden merasa bangga ketika menggunakan ponsel merek Nokia.....	72
Tabel 4.30 Responden akan memberitahukan keunggulan ponsel Nokia kepada orang lain.....	73
Tabel 4.31 Responden akan merekomendasikan ponsel Nokia kepada orang lain....	73
Tabel 4.32 Data variabel kualitas produk dan loyalitas konsumen.....	74
Tabel 4.33 Hasil SPSS.....	78