

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SOPHIE MARTIN di SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

RIKA MAWARNI SARI
NIM : B.100110139

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOPHIE MARTIN di
SURAKARTA**

Yang disusun oleh:

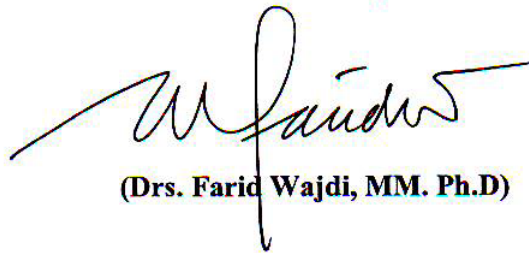
NAMA : RIKA MAWARNI SARI

NIM : B 100 110 139

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Juli 2015

Pembimbing

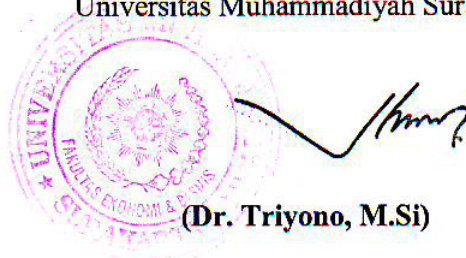


(Drs. Farid Wajdi, MM. Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RIKA MAWARNI SARI**
NIRM : **11.6.106.02016.500.139**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SOPHIE MARTIN
di SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2015

RIKA MAWARNI SARI

MOTTO

*Kegagalan bukan berarti kita tidak mampu,
Yang penting kita telah berbuat untuk mencoba kegagalan
Bukan berarti kita telah kehilangan segalanya
Mungkin belum saatnya mendapatkan yang kita cari.
Tetapi kegagalan hanyalah kesuksesan yang tertunda
Karena hidup adalah perjuangan.
Dan setiap perjuangan membutuhkan pengorbanan
Akhir dari pengorbanan adalah kesuksesan dan kebahagiaan
yang akan kita gapai.
Keberhasilan berawal dari tekad kemauan dan doa dari diri
kita sendiri.
Waktumu adalah kesempatanmu.*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- ❖ Ayah dan Ibu yang menyayangiku, mengasuhku, selalu mendoakanku setiap waktu dan memberikan motivasi dengan sepenuh hati.
- ❖ Adikku Rinda dan seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan dan memberi semangat.
- ❖ Kesayanganku yang selalu meluangkan waktu untuk memberi semangat dan dukungan untukku.
- ❖ Sahabat-sahabat tercintaku (Nella, Rike, Ilzha, Tika, Senja dll) di FEB Manajemen angkatan 2011, yang menjadi teman seperjuangan.
- ❖ Dan semua yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu, yang pernah ada ataupun hanyasinggah dalam hidupku, yang pasti kalian semua bermakna dalam hidupku.
- ❖ Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan: Pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey, dan populasinya adalah semua yang menggunakan produk Sophie Martin di Surakarta, sampel berjumlah 60 orang dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*.

Teknik pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dan dengan menggunakan teknikanalisis data meliputi: (1) uji kualitas data, terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, (2) uji deskriptif, (3) uji asumsi klasik, terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas, (4) uji regresi linear berganda, (5) uji hipotesis, terdiri dari uji t, uji statitsisk F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin di Surakarta. Dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin di Surakarta. Hasil penelitian Kualitas produk dan kepuasan konsumen secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin di Surakarta.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konumen, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOPHIE MARTIN di SURAKARTA"** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Pembimbing Akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Keluarga besarku, terutama kedua orang tuaku dan adikku yang selalu memberi dukungan materi, semangat, doa dan kasih sayangnya, mengajarkan kepadaku arti sebuah ketabahan, kesabaran dan keteguhan menghadapi hidup dengan doa keceriaan dan dukungan dari kalian akhirnya aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis hanya dapat membalas dengan doa semoga Allah SWT membalas jasa serta baik budi semuanya di atas. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2015

Penulis



RIKA MAWARNI SARI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kepuasan Konsumen	13
3. Loyalitas Pelanggan	18

B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	28
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Pengolahan Data	29
G. Instrumen Penelitian	30
H. Definisi Operasional Variabel	30
I. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Analisis Data	38
1. Deskriptif Responden	38
2. Deskriptif Data	34
3. Uji Kualitas Data	34
4. Uji Asumsi Klasik	40
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	46
6. Uji Hipotesis	47
B. Pembahasan	49

BAB V	PENUTUP	53
	A. Simpulan	53
	B. Keterbatasan Penelitian	54
	C. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur	38
IV.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	39
IV.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Perkawinan	39
IV.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	39
IV.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	40
IV.6. Hasil Uji Deskripsi Data Penelitian	40
IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	41
IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	42
IV.9. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	43
IV.10. Hasil Uji Reliabilitas	44
IV.11. Hasil Uji Normalitas	45
IV.12. Hasil Uji Multikolonearitas	45
IV.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
IV.14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
IV.15. Hasil Uji Statistik F	48
IV.16. Hasil Uji Parsial (uji t)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
III.1. Kerangka Pemikiran	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Hasil Uji Kualitas Data
Lampiran 4	Hasil Uji Deskriptif Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Deskriptif Data
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 9	Distribusi Nilai r tabel
Lampiran 10	Distribusi Nilai t tabel
Lampiran 11	Distribusi Nilai F tabel