

ABSTRACT

Yuniar Hajranita Sari, NIM. 709210072. The Influence of Product Quality to Customer Loyalty with Customer Satisfaction Intervening Variable CV. Prima Raya Marendal.

Sales of product CV. Prima Kingdom Marendal decreased based on the turnover in the year 2013 - 2015, therefore this research is to look at several factors causing the decline in sales of products in terms of product quality, customer satisfaction and customer loyalty. The purpose of the study to determine the effect of product quality to customer satisfaction, product quality influence on customer loyalty and influence of customer satisfaction on customer loyalty in the CV. Prima Raya Marendal.

Data in this research are data of product quality, customer satisfaction and customer loyalty. The population used in this study is that all customers who make a purchase from the year 2011 - 2015 which amounted to 168 customers, based on random sampling techniques using the formula can be determined Slovin sample size of 118 customers. Data collection techniques used were questionnaires using semantic scale diffrensial.

The analysis technique used in this research is path analysis with the results of the equation: $Y_1 = 0,418X + 0,59\varepsilon_1$ and $Y_2 = 0,429X + 0,224Y_1 + 0,44\varepsilon_2$. Hypothesis test showed that the quality of products significantly affect customer satisfaction with tcount of 4,950 at significant level of 0.000 and the value of path coefficient of 0.418, the quality of products significantly influence customer loyalty with tcount of 5.051 at significant level of 0.000 and the coefficient lines of 0429, customer satisfaction significantly influence customer loyalty with tcount of 2,638 at significant level of 0.009 and path coefficient value of 0.224.

The hypothesis: There is the influence of product quality to customer satisfaction, there is the influence of product quality to customer loyalty, there is the influence of customer satisfaction on customer loyalty is acceptable.

Keywords: Product Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Yuniar Hajranita Sari, NIM. 709210072. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel *Intervening* Kepuasan Pelanggan pada CV. Prima Raya Marendal.

Penjualan produk CV. Prima Raya Marendal mengalami penurunan berdasarkan hasil penjualan pada tahun 2013 – 2015, karenanya penelitian ini dilakukan untuk melihat beberapa faktor penyebab penurunan tingkat penjualan produk ditinjau dari kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Prima Raya Marendal.

Data dalam penelitian ini adalah data kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian dari tahun 2011 – 2015 yang berjumlah 168 orang, berdasarkan teknik *random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dapat ditentukan ukuran sampel sebesar 118 orang pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner menggunakan skala semantik differensial.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan hasil persamaan : $Y_1 = 0,418X + 0,59\varepsilon_1$ dan $Y_2 = 0,429X + 0,224Y_1 + 0,44\varepsilon_2$. Uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,950 pada taraf signifikan 0,000 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,418, kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,051 pada taraf signifikan 0,000 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,429, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,638 pada taraf signifikan 0,009 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,224.

Hipotesis yang berbunyi: Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan