

ABSTRAK

Sarmita, NIM. 709210064. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan War Ukir Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2013.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah tidak tampaknya peningkatan kunjungan ke War Ukir Medan yang diduga karena rendahnya loyalitas pelanggan yang berkunjung dilihat dari kualitas produk dan kepuasan pelanggan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada toko souvenir War Ukir Medan.

Penelitian dilakukan di War Ukir Medan dengan populasi adalah 977 orang dan sampel berjumlah 91 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (Kuesioner) yang pengukurannya menggunakan skala *Likert* dan diolah secara statistik dengan menggunakan metode Analisis Jalur dengan persamaan struktural $Y = 0,484 X1 + 0,365 X2 + 0,632 \epsilon$ serta diolah dengan program SPSS 17.00 *for windows*.

Dari hasil analisis data maka diperoleh persamaan analisis jalur $Y = 0,484 X1 + 0,365 X2 + 0,632 \epsilon$. Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui dengan besarnya angka R^2 adalah 0,600. yang berarti variabel Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, menjelaskan pengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 60% ($R^2 \times 100\%$; $0,600 \times 100\% = 60\%$) sedangkan sisanya 40 % ($100\% - R^2$) dijelaskan oleh variabel – variabel lain di luar model penelitian ini.

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu ada pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada War Ukir Medan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Sarmita, NIM 709210064. The Influence of Product Quality and Customer Satisfaction to Customer Loyalty at War Ukir Medan. Thesis Management Major Economic Faculty State University of Medan 2012.

The problem in this research were not apparently increase in visits to War Ukir Medan allegedly due to low loyalty of the customer that has been seen from the quality of the product customer satisfaction that has been given.

The research was conducted at the War Ukir Medan with a population of 977 persons and the sample amounted to 91 people. Data collection techniques used were through questionnaires (Questionnaire) that measurement using Likert scale and statistically processed using Path Analysis with structural equation $Y = 0.484 + 0.365 X_1 + 0.632 X_2 + \epsilon$ and processed with SPSS for windows 17:00.

From the analysis of the data path analysis of the obtained equation $Y = 0.484 + 0.365 X_1 + 0.632 X_2 + \epsilon$. Contribution of independent variables to the dependent variable determined by the amount of points R^2 is 0.600. which means that the variable Product Quality and Customer Satisfaction, describes the effect of the variable Customer Loyalty by 60% ($R^2 \times 100\%$; $0.600 \times 100\% = 60\%$) while the remaining 40% ($100\% - R^2$) explained by variables - other variables outside the model study.

Thus the hypothesis in this research can be accepted that there is an influence of quality products and customer satisfaction on customer loyalty at War Ukir Medan.

Keywords: Quality Products, Quality Service, Customer Loyalty.

