

## ABSTRAK

**Fachreza Ilham Yusuf, NIM 7113210016. Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Ucok Durian Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2015**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk dan nilai emosional terhadap loyalitas pelanggan Ucok Durian Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah 2000 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (Kuesioner) yang pengukurannya menggunakan skala Likert dan diolah secara statistik dengan metode analisis regresi linear berganda dengan persamaan struktural  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  serta diolah dengan menggunakan program SPSS 17.00 *for windows*.

Dari hasil analisis data maka diperoleh persamaan analisis regresi linear berganda  $Y = 12,022 + 0,217X_1 + 0,333X_2 + e$ . Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan hasil sebesar 30,4% yang artinya loyalitas pelanggan dapat dijelaskan dengan kualitas produk dan nilai emosional dan sisanya sebesar 69,6% dijelaskan oleh variabel lain.

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji F dengan nilai  $F_{hitung} (20,327) > F_{tabel} (2,36)$ . Dari hasil perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas produk dan nilai emosional berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Ucok Durian Medan. Secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,990 > 1,660$  dan nilai emosional terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $2,444 > 1,660$ .

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu ada pengaruh kualitas produk dan nilai emosional secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Ucok Durian Medan.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Nilai Emosional, Loyalitas Pelanggan.**

## ABSTRACT

**Fachreza Ilham Yusuf, NIM 7113210016. The Influence of Product Quality and Emotional Value to Customer Loyalty at Ucok Durian Medan. Skripsi Management Major Economic Faculty State University of Medan 2015.**

This research aims to discover and explain the influence of product quality and emotional value to customer loyalty at Ucok Durian Medan. Population in this research are 2000 of people, sampling technique using purposive sampling method with a sample of 96 persons.

Data collection technique used is through questionnaire which was measured using a Likert scale and statistically analyzed using multiple regression analysis with structural equation  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2=e$  and processed with SPSS 17.00 for windows.

From the result of data analysis obtained the equation of multiple regression analysis  $Y = 12,022 + 0,217X_1 + 0,333X_2 + e$ . The contribution of independent variables to dependent variable can be known by determinant coefficient ( $R^2$ ) with result equal to 30,4% with the meaning customer loyalty can be explained by product quality and emotional value and the remaining 69,6% is explained by other variables.

To test hypothesis in this research was used by F test with value  $F_{count} (20,327) > F_{table} (2,36)$ . From the results of calculations above can be said product quality and emotional value are simultaneous influence the customer loyalty at Ucok Durian Medan. In partial influence the product quality is  $t_{count} > t_{table}$  is  $1,990 > 1,660$  and emotional value is  $2,444 > 1,660$ .

So that the hypothesis in this research can be proven that says there is influence of product quality and emotional value in partial and simultaneous ways to customer loyalty at Ucok Durian Medan.

**Keywords : Product Quality, Emotional Value, Customer Loyalty**