

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA KONSUMEN DETERGEN SO KLIN DI KELURAHAN
PANDEAN KABUPATEN MADIUN)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

ERLIA WAHYU SUN WIJAYA

NIM : 51403008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
MADIUN**

2007

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA KONSUMEN DETERGEN SO KLIN DI KELURAHAN
PANDEAN KABUPATEN MADIUN)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh derajat S-1



Disusun oleh:

ERLIA WAHYU SUN WIJAYA

NIM : 51403008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

2007

Skripsi berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA KONSUMEN DETERGEN SO KLIN DI
KELURAHAN PANDEAN KABUPATEN MADIUN)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Erlia Wahyu Sun Wijaya

Talah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen.

Madiun, 15 Desember 2007

disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

G. Sandy Dharma Kuncara, S.E.

Mengetahui,

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala

Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala

Madiun

Madiun

Sri Rustiyansih, S.E., M.Si., Ak

Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Skripsi berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA KONSUMEN DETERGEN SO KLIN DI KELURAHAN
PANDEAN KABUPATEN MADIUN)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Erlia Wahyu Sun Wijaya

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, 15 Desember 2007

Tim Penguji Skripsi

1. **Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.** ()
Ketua
2. **Dra. Fransisca Mudjijanti, MM.** ()
Anggota
3. **Veronika Agustini Sri Mulyani, S.E.** ()
Anggota



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Konsumen Detergen So Klin di Kelurahan Pandean Kabupaten Madiun)** adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Bila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dan gelar kesarjanaan serta ijazah yang diberikan universitas batal saya terima.

Madiun, 15 Desember 2007

Yang membuat pernyataan

Erlia Wahyu Sun Wijaya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Kita tidak tahu apa yang akan terjadi pada diri kita, dalam kehidupan sehari-hari yang aneh ini, tetapi kita bisa memutuskan apa yang terjadi dalam diri kita, bagaimana kita menerimanya, apa yang kita perbuat dengannya, dan pada akhirnya itulah yang paling penting. Bagaimana kita menerima bahan mentah kehidupan dan membuatnya menjadi sesuatu yang berharga dan indah.

Joseph Fort Newton

- ❖ Batu ujian terbesar bagi keberanian di atas bumi ini adalah menanggung kekalahan tanpa kehilangan semangat

Robert Green Ingersoll

- ❖ Dengan berdiri saja ibu jarimu tidak akan tersandung. Semakin cepat kau berjalan, semakin besar kemungkinan ibu jarimu tersandung, tetapi semakin besar pula kemungkinan kau maju

Dr. Jooyce brothers

Ku Persembahkan Karyaku Untuk:

- ❖ Ibuku tercinta
- ❖ Teman hidupku
- ❖ Orang-orang yang mengasihi aku
- ❖ Saudara dan teman-temanku se-almamater

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengambil bidang penelitian pemasaran dengan topik perilaku konsumen khususnya mengenai pengaruh kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas merek. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas merek, apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas merek, dan apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas merek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu rumah tangga yang ada di Kelurahan Pandean, Kecamatan Mejayan, Kabupaten Madiun. Jumlah ibu rumah tangga di Kelurahan Pandean pada tahun 2006 adalah sebesar 612 jiwa. Ibu rumah tangga diteliti atas penggunaan produk detergen So Klin. Sampel yang diambil adalah sebesar 92 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampel wilayah (*area probability sample*) dan sampel bertujuan (*purposive sample*). Dalam penelitian ini, pertimbangan yang digunakan adalah ibu rumah tangga yang ada di Kelurahan Pandean, Kecamatan Mejayan, Kabupaten Madiun yang menggunakan detergen So Klin. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi (sederhana dan berganda), Analisis Korelasi, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis {Uji t dan Analisis Jalur (*Path Analysis*)}.

Dari analisis jalur diperoleh besarnya pengaruh langsung, yaitu pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas merek sebesar 0,235. Sedangkan pengaruh tidak langsung, yaitu pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas merek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening sebesar 0,385. Karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung maka penelitian ini menemukan bukti bahwa loyalitas merek dipengaruhi oleh kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dengan cara memperbaiki kualitas melalui inovasi-inovasi produk serta pemasaran yang mampu menarik minat beli konsumen.

Kata kunci: kualitas, kepuasan, loyalitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, karunia dan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Konsumen Detergen So Klin di Kelurahan Pandean Kabupaten Madiun)”** untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Widya Mandala Madiun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari keterbatasan yang dimiliki, sehingga dibutuhkan bantuan dan bimbingan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Rustiyaningsih, S.E., Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun
2. Ibu Dyah Kurniawati, S.E. M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun, juga selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Gregorius Sandy Dharma Kuncara, S.E., selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan kuliah pada penulis sehingga menjadi bekal dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Awan Subiakto, selaku Kepala Desa Pandean Kecamatan Mejayan Kabupaten Madiun yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengadakan penelitian

6. Salam hormat yang sedalam-dalamnya kepada Ibuku tercinta yang telah membesarkan dan mendidik dengan kasih sayangnya
7. Salam sayang buat kekasihku yang telah menemani, mengajari, dan memberi motivasi dalam segala hal
8. Terimakasih buat mas Yoyok yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
9. Seluruh teman-teman seperjuangan dan seangkatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan sehingga terselesainya skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sebagai manusia biasa yang jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis, universitas, dan pembaca. Amin

Madiun, Desember 2007

Penyusun

Erlia Wahyu Sun Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Telaah Teori.....	11
1. Pemasaran.....	11
2. Produk.....	14
3. Kualitas.....	17
4. Kepuasan.....	21
5. Loyalitas.....	23
6. Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Merek...27	
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Variabel Penelitian.....	32
2. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Instrumen Penelitian.....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
1. Wawancara.....	39
2. Kuesioner.....	39
3. Library Research.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	39
1. Analisis Regresi.....	40
a. Regresi Linear Sederhana	40

b. Regresi Linear Berganda.....	40
2. Analisis Korelasi.....	41
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	42
4. Uji Hipotesis.....	43
a. Uji t.....	43
b. Analisis Jalur.....	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Data Penelitian.....	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Data Jawaban Responden.....	49
B. Hasil Penelitian.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	51
3. Analisis Regresi.....	52
a. Regresi Linear Sederhana.....	52
b. Regresi Linear Berganda.....	53
4. Koefisien Korelasi (R).....	54
a. Regresi Linear Sederhana.....	54
b. Regresi Linear Berganda.....	55
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
b. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	56
6. Uji Hipotesis.....	56
a. Uji t.....	56
b. Analisis jalur.....	58
C. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. SIMPULAN.....	64
B. SARAN.....	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.3	Uji Validitas Kualitas Produk (X).....	49
Tabel 4.4	Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4.5	Uji Validitas Loyalitas Merek (Z).....	51
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.7	Uji Regresi Linier.....	52
Tabel 4.8	Uji Regresi Linier Berganda.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Inti Pemasaran.....	12
Gambar 2.2	Hubungan Tingkatan Produk Dengan Pemenuhan Kebutuhan	16
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Kurva Uji t	57
Gambar 4.2	Kurva Uji t	57
Gambar 4.3	Kurva Uji t	58
Gambar 4.4	Diagram Jalur.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I. Daftar Pertanyaan Responden (Kuesioner)
- LAMPIRAN II. Jawaban Responden
- LAMPIRAN III. Karakteristik dan Frekuensi Responden
- LAMPIRAN IV. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN V. Hasil Regresi, Korelasi, Uji t, dan Analisis Jalur
- LAMPIRAN VI. Tabel r, dan Tabel t
- LAMPIRAN VII. Surat Keterangan Survey