

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan Oleh

Nama : Rengky Glorius Sadika

NIM : 51410028

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2014**

Skripsi Berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan
Konsumen Sepeda Motor Honda**

yang disiapkan dan disusun oleh:

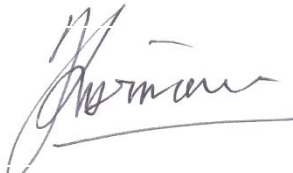
Rengky Glorius Sadika (NIM: 51410028)

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

Madiun, 23 Oktober 2014

Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc

Pembimbing II

Carolina Yulia T. P., S.E

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Unika Widya

Mandala Madiun

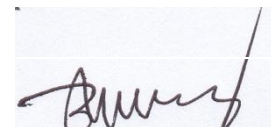


Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak.

Ketua Jurusan

Fakultas Ekonomi Unika Widya

Mandala Madiun



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Skripsi Berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan
Konsumen Sepeda Motor Honda**

yang disiapkan dan disusun oleh:

Rengky Glorius Sadika (NIM: 51410028)

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

Madiun, 23 Oktober 2014

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S, S.E., M.Sc ()

2. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si ()

3. Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda** adalah hasil karya saya.

Dengan ini, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

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

Madiun, 23 Oktober 2014



Rengky Glorius Sadika

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Jujur dan Tanggung Jawab adalah Kunci menjadi orang yang Hebat
Belajar dari masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan selalu berharap
sebuah kesuksesan dimasa depaan
Selalu jadi diri sendiri dan jangan pernah menjadi orang lain meskipun mereka
tampak lebih baik dari kita

Skripsi ini saya persembahkan :

1. Ayahanda Joko Waspodo, Ibunda (Sri Ani Iswati) yang sangat kusayangi, kucintai, kubanggakan, kuhormati
2. Kakak (Romy Kusuma Wardana), Kakak (Rudy Yohanessa Putra) tercinta.

ABSTRAKSI

Persaingan dibidang bisnis membuat perusahaan harus terus meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan produk agar dapat menjaga loyalitas pangsa pasarnya. Tujuan penelitian ini untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas kosumen sepeda motor Honda di Desa Sampung Kecamatan Sampung Kabupaten Ponorogo.

Sampel yang diambil sebanyak 102 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil Uji t menunjukkan kualitas produk (X1) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (X2) dengan nilai $t_{hitung} 6,303 > t_{tabel} 1,983$. Variabel kepuasan konsumen (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai $t_{hitung} 3,221 > t_{tabel} 1,983$. Variabel kualitas produk (X1) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan nilai $t_{hitung} 2,165 > t_{tabel} 1,983$. Penelitian ini membuktikan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebagai *partial mediating*. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas secara langsung dan dapat berpengaruh terhadap loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen. PT Astra Honda Motor sebaiknya memperhatikan kualitas produk dan kepuasan konsumen dalam memperoleh loyalitas, karena loyalitas sangat penting bagi kelangsungan perusahaan.

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur atas kehadiran Tuhan yang telah melimpahkan segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan-persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S-1 Ekonomi Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ketolik Widya Mandala Madiun.

Skripsi ini dapat diselesaikan karena arahan, bimbingan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa membantu dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc. selaku pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik
2. Carolina Yulia T.P., S.E. selaku pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik
4. Dosen beserta karyawan Universitas Katolik Widya Mandala yang mengajar dan memberikan pelayanan selama peneliti kuliah

5. Ayahanda Joko Waspodo, Ibunda Sri Ani Iswati, Kakak Romy Kusuma Wardana, Kakak Rudy Yohanessa Putra yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, semangat dan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman kuliah angkatan 2010 yang penuh persahabatan dan keceriaan selama kuliah bersama di prodi Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan mengasihi dan menyayangi Bapak, Ibu, Saudara, Keluarga tercinta dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Madiun, 23 Oktober 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rengky Glorius Sadika', with a stylized flourish underneath.

Rengky Glorius Sadika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Batasan Masalah.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...	8
A. Telaah Teori.....	8

1. Pengertian Pemasaran.....	8
2. Produk.....	10
3. Kualitas Produk.....	12
4. Kepuasan Konsumen.....	14
5. Loyalitas.....	17
B. Pengembangan Hipotesis.....	18
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas.....	20
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi	21
C. Kerangka Teoritis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
1. Variabel Penelitian.....	27
a. Variabel Bebas.....	27

b. Variabel <i>Intervening/Mediating</i>	27
c. Variabel Terikat.....	28
2. Definisi Operasional.....	28
a. Kualitas Produk.....	28
b. Kepuasan Konsumen.....	28
c. Loyalitas.....	29
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data Dan Prosedur Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Teknik analisis Data.....	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas.....	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
a. Uji Autokorelasi.....	32
b. Uji Nomalitas.....	33
c. Uji Multikolinieritas.....	34
d. Uji Heterokedastisitas.....	35
3. Analisis Regresi.....	36
a. Model Regresi Pertama.....	36
b. Model Regresi Kedua.....	37

4. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
5. Uji Hipotesis (Uji t).....	38
6. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Data Penelitian.....	42
1. Monografi Desa Sampung.....	42
2. Distribusi Responden.....	45
3. Karakteristik Responden.....	45
B. Uji Kualitas Data.....	48
1. Uji Validitas.....	48
a. Variabel Kualitas Produk.....	49
b. Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
c. Variabel Loyalitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
C. Uji Asumsi Klasik Dan Pengujian Hipotesis.....	52
1. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
a. Uji Autokorelasi.....	52
b. Uji Normalitas.....	54
c. Uji Heterokedastisitas.....	57
d. Regresi Linier Sederhana.....	58

e. Koefisien Determinasi.....	60
f. Uji t.....	60
2. Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas.....	62
a. Uji Autokorelasi.....	62
b. Uji Normalitas.....	63
c. Uji Multikolinieritas.....	65
d. Uji Heteroskedastisitas.....	66
e. Regresi Linier Berganda.....	67
f. Koefisien Determinasi.....	67
g. Uji t.....	69
 D. Pembahasan.....	 73
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	36
Tabel 4.1 Macam- Macam Pekerjaan dan Jumlahnya.....	44
Tabel 4.2 Distribusi Responden.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Ijasah Terakhir.....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	47
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	47
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	51
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi Model Regresi Pertama.....	52
Tabel 4.14 Uji Autokorelasi Model Regresi Pertama Lag Y.....	53
Tabel 4.15 Uji Kolmogorov-Smirnov Model Regresi Pertama.....	56
Tabel 4.16 Uji Glejser Model Regresi Pertama.....	58
Tabel 4.17 Analisis Linier Sederhana.....	59
Tabel 4.18 <i>R Square</i> Model Regresi Pertama.....	60
Tabel 4.19 Uji Autokorelasi Model Regresi Kedua.....	62

Tabel 4.20 Uji Kolmogorov-Smirnov Model Regresi Kedua.....	64
Tabel 4.21 Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> Model Regresi Kedua.....	65
Tabel 4.22 Uji Glejser Model Regresi Kedua.....	67
Tabel 4.23 Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.24 R <i>Square</i> Model Regresi Kedua.....	69
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis.....	24
Gambar 3.1 Uji t.....	39
Gambar 4.1 Uji Autokorelasi Model Pertama.....	53
Gambar 4.2 Uji Autokorelasi Model Regresi Pertama Lag y	54
Gambar 4.3 Grafik Normal Plot Model Regresi Pertama.....	55
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i> Model Regresi Pertama.....	57
Gambar 4.5 Kurva Lonceng Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Konsumen.....	61
Gambar 4.6 Uji Autokorelasi Model Kedua.....	62
Gambar 4.7 Grafik Normal Plot Model Regresi Kedua.....	63
Gambar 4.8 Grafik <i>Scatterplot</i> Model Regresi Kedua.....	66
Gambar 4.9 Kurva Lonceng Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	70
Gambar 4.10 Kurva Lonceng Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden dan Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Uji Kualitas Data

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Uji Regresi dan Uji Korelasi

Lampiran 6 Tabel

Lampiran 7 Surat-Surat