



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA TOKO PERTAMA SPORT**

**KARYA AKHIR**

Oleh

**RICKY ACHIR**

**55110120043**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2012**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA TOKO PERTAMA SPORT**

**KARYA AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh

UNIVERSITAS  
**RICKY ACHIR**

55110120043

**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**

## PENGESAHAN

**Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pertama  
Sport ITC Tanah Abang Jakarta**

**Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis**

**Nama : Ricky Achir, S.Kom**

**Nim : 55110120043**

**Program : PascaSarjana Program Magister Manajemen**

**Tanggal : 21 Februari 2013**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

*RGSius*

**Dr. Rina Astini SE, M.M**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pertama Sport ITC Tanah Abang Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ricky Achir, S.Kom

Nim : 55110120043

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing berdasarkan surat keputusan no : 17/019/PengInd/VI/2012 tertanggal 21 Februari 2013

Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA  
Jakarta, 21 Februari 2013

Yang Membuat Pernyataan



Ricky Achir

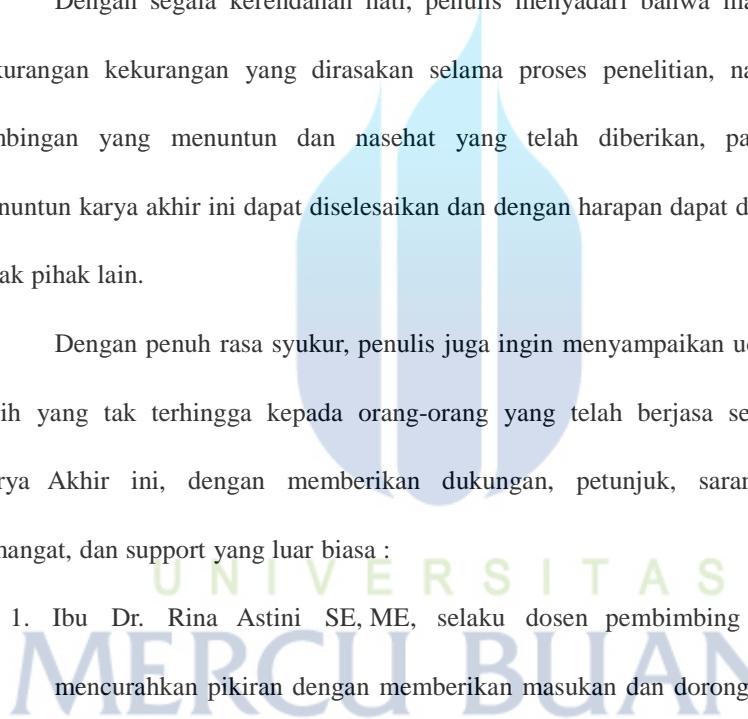
## KATA PENGANTAR

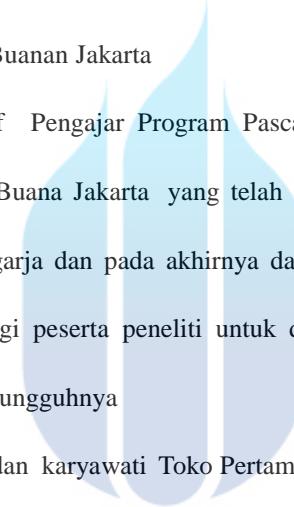
Dengan Memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sekalian, sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul :

### **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pertama Sport.**

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masing banyak kekurangan kekurangan yang dirasakan selama proses penelitian, namun berkat bimbingan yang menuntun dan nasehat yang telah diberikan, pada akhirnya menuntun karya akhir ini dapat diselesaikan dan dengan harapan dapat diterima oleh pihak pihak lain.

Dengan penuh rasa syukur, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang telah berjasa selama proses Karya Akhir ini, dengan memberikan dukungan, petunjuk, saran, masukan, semangat, dan support yang luar biasa :

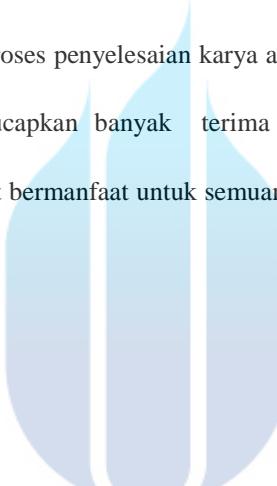
- 
1. Ibu Dr. Rina Astini SE, ME, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan pikiran dengan memberikan masukan dan dorongan, sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu
  2. Bapak Prof.Dr.Ngadino Surip M.M selaku dosen penguji seminar yang telah Memberikan masukan dan saran-saran demi penyempurnaan karya akhir ini
  3. Ibu Dr. Anik Trisuwarni selaku dosen penguji sidang yang telah memberikan masukan dan saran-saran untuk penyempurnaan karya akhir ini

- 
4. Bp.Wawan Perwanto,SE,MEselaku ketua sidang yang telah memberikan sejumlah masukan dan pembukaan wawasan peneliti dalam penyempurnaan karya akhir ini.
  5. Ibu Dr. Agustina SE , MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang selalu memotivasi dan informasi yang diperlukan selama proses belajar mengajar
  6. Bapak Prof.Dr.Ir.Didik J.Racbini selaku Direktur Progam Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
  7. Kepada seluruh staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu nya selama proses belajar mengajar dan pada akhirnya dapat membuka wawasan yang bersifat teoritis bagi peserta peneliti untuk dapat di aplikasikan kedalam dunia kerja yang sesungguhnya
  8. Seluruh karyawan dan karyawati Toko Pertama Sport ITC TNB Jakarta yang telah meluangkan waktu untuk membantu proses penyelesaikan karya akhir ini
  9. Seluruh Pelanggan dan Pengguna produk “Black Box Pertama Sport yang telah bersedia meluangkan waktu nya selama proses penelitian, sehingga akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu
  10. Keluarga Tercinta, H. Achiruddin, Hj. Rahmi Achir, H. Andri Fauzi, Sri.Mulyani Achir, S.E dan Srie.Budi Wijaya, S.E, Afriadi S.E dan Reni, Alm. Lestari, Jefri Achir SE, MM dan Istri Sofiyanti S.E, yang telah banyak mensupport dan memberikan semangat yang luar biasa untuk penyelesaian Karya Akhir dan Kuliah S2 ini.

11. Teman-teman kuliah Program Pascasarjan Angkatan 2011/2012 yang telah memberikan wawasan, dukungan dan memberikan arti persahabatan yang luar biasa selama mengikuti pendidikan Program Pasca Sarjana di Universitas Mercu Buana, Meruya khususnya, sehingga arti persahabatan yang terkadang dapat berlanjut dengan suatu bisnis diluar lingkup universitas
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung selama proses penyelesaian karya akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan harapan mudah mudahan karya akhir ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Jakarta, Februari 2013



PENULIS  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

# DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Perumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB II     DESKRIPSI PERUSAHAAN .....</b>	<b>9</b>
2.1. Sejarah Perusahaan .....	9
2.2. Bidang Usaha Perusahaan .....	9
2.3. Sumber Daya .....	10

2.4. Proses Pembuatan Produk .....	<b>13</b>
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>17</b>
3.1. Kajian Pustaka .....	<b>17</b>
3.1.1. Definisi Kualitas ,.....	<b>17</b>
3.1.2. Definisi Produk .....	<b>17</b>
3.1.3. Definisi Kualitas Produk .....	<b>19</b>
3.1.4. Definisi Kualitas Pelayanan .....	<b>24</b>
3.1.5. Definisi Pelanggan .....	<b>30</b>
3.1.6. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	<b>31</b>
3.2. Penelitian Terdahulu .....	<b>36</b>
3.3. Kerangka Pemikiran .....	<b>38</b>
3.3. Hipotesis .....	<b>39</b>
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>40</b>
4.2. Metode Penelitian .....	<b>40</b>
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	<b>40</b>
4.3.1 Populasi dan sampel .....	<b>40</b>
4.4. Metode Pengumpulan Data .....	<b>42</b>
4.4.1. Teknik Pengambilan Data .....	<b>42</b>
4.4.2. Kuesioner atau Angket .....	<b>42</b>

4.5. Skala Pengukuran .....	43
4.6. Variabel Operasional .....	44
4.6.1 Variabel Penelitian .....	44
4.6. Operasionalisasi Variabel .....	44
4.7. Uji Kualitas Data .....	48
4.7.1. Uji Validitas .....,	48
4.7.2. Uji Reliabilitas .....	49
4.8. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolinieritas.....	51
c. Uji Heterokedastisitas.....	51
4.9. Tehnik Analisis Data .....	52
4.9.1. Uji Signifikansi .....	53
4.9.2. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	53
4.10. Pengujian Hipotesa .....	54
a. Uji Simultan (uji F) .....	54
b. Uji Hipotesis Simultan (uji T).....	56
c. Uji Analisis korelasi dimensi (R).....	57
 <b>BAB V      Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	 60
5.1. Karakteristik Responden .....	60
5.1.1. Jenis Kelamin Responden .....	60

5.1.2. Pekerjaan atau Profesi .....	62
5.1.3. Pendidikan Terakhir Responden .....	63
5.2. Statistik Deskriptif dan Penelitian.....	64
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
5.4. . Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinieritas.....	68
c. Uji Heterokedastisitas.....	68
b. Uji Autokorelasi.....	69
5.5. Koefisien Regresi.....	69
5.5.1. Regresi Linier Sederhana.....	69
5.5.2. Regresi Linier Berganda.....	71
5.6. Pengujian hipotesis .....	75
5.6.1. Pengujian Parsial t .....	73
5.6.1. Pengujian Simultan f .....	76
5.7. Matrik korelasi antar dimensi .....	78
5.8. Pembahasan.....	80
5.8.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap loyalitas Pelanggan....	80
5.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan.....	80
5.8.3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan .....	81

<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>82</b>
6.1. Kesimpulan .....	82	
6.2. Rekomendasi .....	83	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>87</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Penjualan Produk Per Tahun.....	5
Gambar 3.1. <i>Conceptualizing service a hierarchi approach</i> .....	25
Gambar 3.2. <i>A Conceptual Model of Service</i> .....	26
Gambar 3.3. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan .....	29
Gambar 3.4. <i>Detail model of factors influencing behavior</i> .....	31
Gambar 3.5. Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 4.1. Uji Simultan ( Uji F ) .....	55
Gambar 4.1. Uji Simultan ( Uji t ) .....	57
Gambar 5.1 Jenis Kelamin .....	61
Gambar 5.2 Pekerjaan atau Profesi .....	62
Gambar 5.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	63
Gambar 5.4 Prosentasi Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
Gambar 5.6 Uji Heteroskedastisitas .....	68

**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas	
Pelanggan .....	2
Tabel 1.2. Penjualan Produk per Tahun .....	4
Tabel 2.1. Merk dan Jenis Produk .....	11
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 4.1. Variabel Kualitas Produk .....	45
Tabel 4.2. Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.3. Variabel Loyalitas Pelanggan .....	47
Tabel 4.4. Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya .....	49
Tabel 4.5 Matrix Korelasi Antar Dimensi .....	58
Tabel 5.1 Penggolongan Pelanggan berdasarkan Jenis kelamin .....	61
Tabel 5.2 Penggolongan Pelanggan berdasarkan pekerjaan/Profesi .....	62
Tabel 5.3 Penggolongan Pelanggan berdasarkan pendidikan terakhir .....	63
Tabel 5.4. Statistik Deskriptif Data Penelitian .....	64
Tabel 5.5. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	65
Tabel 5.6. Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 5.7 Uji Autokorelasi .....	69
Tabel 5.8 Koefisien Regresi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelayanan ....	69

Tabel 5.9. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Kualitas Produk terhadap loyalitas

Pelanggan ..... 70

Tabel 5.10 Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... 70

Tabel 5.11 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas

Pelanggan ..... 71

Tabel 5.12 Koefisien Regresi Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas

Pelayanan Terhadap loyalitas Pelanggan ..... 72

Tabel 5.13 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Kualitas Produk, dan Kualitas

Pelayanan Terhadap loyalitas Pelanggan.....,.... 73

Tabel 5.14 Uji Parsial (Uji t) Coefficients ..... 75

Tabel 5.15 Uji Simultan (Uji f) ANOVA ..... 77

Tabel 5.16 Korelasi antar dimensi X1 Terhadap Y ..... 78

Tabel 5.17 Korelasi antar dimensi X2 Terhadap Y ..... 79





Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731