

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. KARINA TEKNIK INDONESIA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : MUHAMAT ZAENURI
NIM : 43108110-063



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. KARINA TEKNIK INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : MUHAMAT ZAENURI

NIM : 43108110-063



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamat Zaenuri

NIM : 43108110-063

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.
KARINA TEKNIK INDONESIA**

Tanggal Ujian Skripsi : **25 Maret 2010**

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Daru Asih, SE, MSi)

Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen-S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM)

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM)

Tanggal:

Tanggal:

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. KARINA TEKNIK INDONESIA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Nama : Muhamat Zaenuri

NIM : 43108110-063

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji,

(Daru Asih, SE, MSi)

Anggota Penguji I,

(Yuhasril, SE, ME)

Anggota Penguji II,

(Tri Wahyono, SE, MM)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

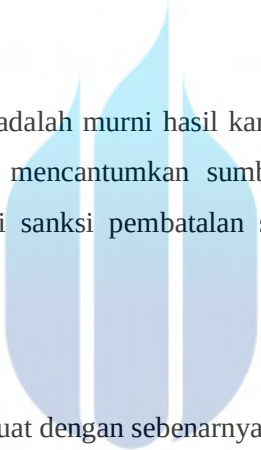
Nama : Muhamat Zaenuri

NIM : 43108110-063

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2010

(Muhamat Zaenuri)

NIM: 43108110-063

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugrah, rahmat, karunia pengetahuan dan kemampuan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. KARINA TEKNIK INDONESIA.**

Penulis menyadari sepenuhnya kesulitan dan hambatan yang dihadapi dalam proses penyusunan skripsi ini, namun berkat kerja keras, do'a, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik ditinjau dari kalimat maupun isinya. Hal ini mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, sekalipun usaha maksimal telah dilakukan agar dapat memenuhi harapan semua pihak. Besar harapan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara khusus ingin penulis sampaikan kepada yang terhormat **Ibu Daru Asih, SE, MSi** selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak H. Probo Sutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti.
2. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Staff dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis panjatkan do'a semoga segala bantuan dan dorongan yang telah mereka berikan kepada penulis, dibalas dengan imbalan yang berlimpah oleh Allah S.W.T.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta do'anya yang memungkinkan semua ini dapat tercapai.
2. Yang tersayang, kakak-kakakku, adik-adikku dan semua saudara-saudariku yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan kuliah ini.
3. Keluarga Besar WAPALHI Politeknik Negeri Semarang.
4. Bapak Djijono Djiharto & Keluarga besar beliau, serta seluruh manajemen, staff dan karyawan PT. Karina Teknik Indonesia.
5. Warga Mess PT. Pilar Makmur Utama Groups.
6. Sahabat-sahabatku seperjuangan PKK UMB angkatan XIII, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan kritik,

saran, cerita-cerita lucu, sedih dan unik yang turut memberikan warna dalam kehidupan ini.

Tiada kata yang dapat peneliti ungkapkan selain rasa terima kasih yang mendalam dan tulus semoga Allah S.W.T akan membalasnya dengan limpahan kesejahteraan lahir dan batin, dunia dan akhiran, amin yaa robbal alamin.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya, dan pihak lain pada umumnya.



Jakarta, Maret 2010

Penulis

Muhamat Zaenuri

NIM: 43108110-063

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Kerangka Pemikiran	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.3 Bauran Pemasaran	9

2.4 Produk	12
2.5 Kualitas Produk	17
2.6 Karakteristik Jasa dan Kategori Barang dan Jasa	20
2.7 Pelayanan (<i>Service</i>)	21
2.8 Loyalitas Pelanggan	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
3.2 Metode Penelitian	53
3.3 Hipotesis	54
3.4 Menentukan Populasi dan Sampel	55
3.5 Variabel dan Pengukurannya	56
3.6 Definisi Operasional Variabel	57
3.7 Metode Pengumpulan Data	59
3.8 Metode Analisis Data	59

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	64
4.2 Analisis Tabulasi Sederhana	67
4.3 Hasil Pengujian Instrumen	75
4.4 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada PT. Karina Teknik Indonesia (Uji Regresi Sederhana).....	84

4.5 Pengaruh Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	
Pada PT. Karina Teknik Indonesia (Uji Regresi Sederhana).....	86
4.6 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas	
Pelanggan (Y) pada PT. Karina Teknik Indonesia (Uji Regresi	
Berganda).....	87
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Machines Support PT. Karina Teknik Indonesia tahun 2009.....	46
Tabel 3.2 : Indikator dan Dimensi Operasional Variabel Kualitas Produk (X_1)	57
Tabel 3.3 : Indikator dan Dimensi Operasional Variabel Pelayanan (X_2).....	58
Tabel 3.4 : Indikator dan Dimensi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	58
Tabel 4.1 : Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 : Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 : Deskripsi Data Responden Berdasarkan Posisi Pekerja.....	66
Tabel 4.4 : Deskripsi Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	66
Tabel 4.5 : Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	67
Tabel 4.6 : Jawaban Responden Atas Variabel Pelayanan (X_2).....	70
Tabel 4.7 : Jawaban Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4.8 : Analisis Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	76
Tabel 4.9 : Analisis Validitas Variabel Pelayanan (X_2).....	

Tabel 4.10	: Analisis Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	79
Tabel 4.12	: Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X_2).....	79
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..	80
Tabel 4.14	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	81
Tabel 4.15	: Hasil Uji Autokorelasi.....	83
Tabel 4.16	: Hasil Analisis Korelasi dan Determinasi Uji Regresi Sederhana Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).	84
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Uji F Uji Regresi Sederhana Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	85
Tabel 4.18	: Hasil Analisis Uji t Uji Regresi Sederhana Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	85
Tabel 4.19	: Hasil Analisis Korelasi dan Determinasi Uji Regresi Sederhana Variabel Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	. 86
Tabel 4.20	: Hasil Analisis Uji F Uji Regresi Sederhana Variabel Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	86

Tabel 4.21	: Hasil Analisis Uji t Uji Regresi Sederhana Variabel Pelayanan	
	(X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	

87

Tabel 4.22	: Hasil Analisis Korelasi dan Determinasi Uji Regresi Berganda	
	Variabel Kualitas Produk (X ₁) dan Pelayanan (X ₂) terhadap	
	Loyalitas Pelanggan (Y).....	87

Tabel 4.23	: Hasil Analisis Uji F Uji Regresi Berganda Variabel Kualitas	
	Produk (X ₁) dan Pelayanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan	
	(Y).....	89

Tabel 4.24	: Hasil Analisis Uji t Uji Regresi Berganda Variabel Kualitas	
	Produk (X ₁) dan Pelayanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan	
	(Y).....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 2.1 : Profit Generator System.....	29
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Karina Teknik Indonesia.....	49
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
Gambar 4.2 : Pembagian Daerah Durbin Watson.....	83
Gambar 4.3 : Kurva Perbandingan t tabel dengan t hitung.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Contoh Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Pertanyaan Kuesioner
Variabel Kualitas Produk (X_1), Variabel Pelayanan (X_2), dan Variabel
Loyalitas Pelanggan (Y)
- Lampiran 3 : Cetak Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 4 : Tabel t
- Lampiran 5 : Tabel F
- Lampiran 6 : Company Profile PT. Karina Teknik Indonesia