

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN AQUA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : RINA SILVANA

Nim : 03102-182



MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN AQUA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

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

NAMA : RINA SILVANA

NIM : 03102-182



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rina Silvana
NIM : 03102-182
Program Studi : Manajemen Pemasaran (S-1)
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN
AQUA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
Tanggal Ujian Skripsi : 27 September 2006

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Tafiprios, SE., MM.)
Tanggal : 6/10 '06.

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen,

(Drs. Hadi Mulya, Msi)
Tanggal :

(Tafiprios, SE., MM.)
Tanggal : 6/10 '06.

KATA PENGANTAR

Sujud syukur alhamdulillah ku panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat, hidayah, kasih sayang serta izin NYA lah, skripsi ini dapat kuselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk Minuman Aqua Terhadap Loyalitas Konsumen** “

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat demi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Aku menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun mengingat kemampuan ku dan pengalaman ku jauh yang terbatas oleh karenanya kritik dan saran ku harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati ku, aku ingin mengucapkan banyak terima kasih, yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan kepada ku dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini kutujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu, perhatian, pikiran, dukungan, dan dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan dan bimbingan kepada Ku.

5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha UMB, yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.
6. Keluarga ku tercinta, (alm) Bapak M. Malawi, Ibu Sumiati dan Kakak Ku Untung Junaedi yang dengan kasih sayangnya, keiklasan telah memberikan dorongan, doa dan dukungan baik moril maupun materil. Untuk keempat Kakak Ku terima kasih atas doanya, dan membantu Ku selama menyusun skripsi ini.
7. Teman istimewa ku (Marsan) yang memberikan motivasi dan sharing bareng untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku Adam (si baik, yang ga pernah marah), Dedi (makasih ya atas bantuannya), Dini dan Daus, Iin dan Iyan, Wijey, Yuli in the genk (makin kompak aja), Hakim, Oki, Ivan, Arif, dino, mughni, rio, salsa, faisal, hamka (dan seluruh keponakan ku yang memberi keceriaan dalam hidup ku).
9. Semua teman-teman satu angkatan 2002 yang namanya tidak dapat disebut maupun ditulis satu-persatu.

Didalam penyusunan skripsi, penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	5
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
C. Pengertian Produk	8
D. Karakteristik dan Klasifikasi Produk	10
E. Pengertian Kualitas Produk	12
F. Pengertian Loyalitas Konsumen	15
G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen ...	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	21
B. Metode Penelitian	23
C. Hipotesis	24
D. Populasi dan Sampel	24
E. Variabel dan Pengukuran	25
F. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	26
G. Metode Pengumpulan Data	28
H. Jenis Data	28
I. Metode Analisa Data	29

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden	30
B. Analisis Kualitas Produk Minuman Aqua Terhadap Loyalitas Konsumen	33
C. Analisis Regresi	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	43
B. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Karakteristik Responden	31
2. Tabel 4.2. Analisa Kualitas Produk Minuman Aqua terhadap Loyalitas Konsumen	33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Analisis Regresi
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

