

PENGARUH KUALITAS PRODUK SABUN WAJAH POND'S TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S-1

Nama : Muhanmad Syathibi

NIM : 03101 – 140



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2006

PENGARUH KUALITAS PRODUK SABUN WAJAH POND'S TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI (S-1)
Program Studi Manajemen**

Nama : Muhammad Syathibi
NIM : 03101 – 140



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

Lembar Pengesahan Skripsi

Nama : Muhamad Syathibi
NIM : 03101 – 140
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK SABUN
WAJAH POND’S TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PT. UNILEVER
INDONESIA, Tbk”**

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA

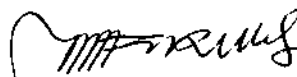
(Daru Asih, SE, M.Si)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen,


(Drs. Hadri Mulya, M.Si)
Tanggal :


(Tafiprios, SE, MM)
Tanggal : 18/9-06

KATA PENGANTAR

Puji syukur ALHAMDULLILAH kupanjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat rahmat, hidayah, kasih sayang serta siizinnnya lah, skripsi ini dapat kuselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “ PENGARUH KUALITAS PRODUK SABUN WAJAH POND’S TERRHADAP LOYALITAS KONSUMEN “

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat demi memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE). saya menyadari bahwa dalam penulisan ini jauh dari kesempurnaan, namun mengingat kemampuan dan pengalaman yang saya dapat masih terbatas oleh karenanya kritik dan saran saya harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

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

Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada :

- i. Keluarga tercinta, terutama mama ku, allmarhum ayahku dengan kasih sayangnya, keikhlasan telah memberikan dorongan, doa dan dukungan baik moril maupun materil, untuk ketiga kakakku terima kasih atas perhatian dan doanya, dan memberikan semangat dalam menjalani tugas penyusunan skripsi ini. Orang-orang yang dekat denganku keluarga maupun kerabat dengan sabar selalu memberikan perhatiannya dan bantuan selama penyusunan skripsi.

2. Bapak H. Probosutejo. Selaku ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih. SE. M.Si. Selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu, perhatian, pikiran, dukungan dan dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan dan bimbingannya.
4. Bapak Dr. Ir. Suharyadi M.Si. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
6. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Ibu Drs. Evawati Khumaedi, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik.
8. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Tata Usaha UMB, yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.
9. teman-temanku yang berada di UNIVERSITAS MERCU BUANA yang selalu membantuku dari awal kuliah sampai akhir kuliah ini terutama untuk teman-teman dekat yang selalu berbagi, IWAN (sii...botack jayous yang selalu style A.bliess), KELLINK (ireng Gokiel..yang selalu care Buu..A.nget "thanks ya sob"), GINTING (penasihat bijak untuk anak-anak), INDRA (gimana cuey... kul loh.. kpn mulai skrip-Nya), UCUP (lebih baik lho cepet-cepet gawe deh cup inget ma umur yang udah tuuir dan semakin bertambah)dan untuk HILDA orang yang paling istimewa dihatiku, selalu meenjadi pendamping hatiku dari sekarang dan untuk selamanya terima kasih ya sudah membantuku dalam mengerjakan skripsi dan akhirnya skripsi aku selesai juga deeh.. kalau tanpa dorongan dan perhatian dari kamu mungkin skripsi ini tidak dapat selesai dengan cepat " Maa.ka..Siih, yaaa "

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Perumusan Masalah..... 3

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 4

1. Tujuan Penelitian..... 4

2. Kegunaan Penelitian..... 4

D. Pembatasan Masalah 4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran..... 5

B. Pengertian Manajemen Pemasaran..... 7

C. Pengertian Produk 8

D. Pengertian Karakteristik dan Klasifikasi Produk 10

E. Pengertian Kualitas Produk 12

F. Pengertian Loyalitas Konsumen..... 15

G. Pengaruh Kualitas Produk Sabun Wajah POND'S

Terhadap Loyalitas Kosumen..... 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Sejarah dan Perkembangan PT. Unilever Indonesia	22
3. Struktur Organisasi	26
4. Kegiatan Usaha Perseroan	27
5. Produk Sabun Wajah POND'S	29
B. Metode Penelitian	30
C. Hipotesis	30
D. Populasi dan Sempel Penelitian	31
E. Variabel Pengukuran	31
1. Variabel Penelitian	31
2. Pengukuran	32
F. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	32
1. Definisi Operasional Variabel	32
2. Indikator Variabel	33
G. Metode Pengumpulan Data	34
1. Penelitian Lapangan (Field Research)	34
2. Penelitian Kepustakaan (Library Research)	34
H. Jenis Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35

I. Metode Analisis Data	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Analisis Regresi	35
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Karakteristik Responden	37
B. Analisis Deskriptif tentang Kualitas Produk Sabun Wajah POND'S terhadap Loyalitas Konsumen	39
C. Analisis Regresi	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

4.1 Tabel Karakteristik Responden

4.2 Tabel kualitas Produk Sabun Wajah POND'S Terhadap Loyalitas Konsumen

