

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN
TEH BOTOL SOSRO TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

Nama : DINNI BUDIARTI

NIM : 03102-160



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2007

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN
TEH BOTOL SOSRO TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

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

Nama : DINNI BUDIARTI

NIM : 03102-160



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2007



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dinni Budiarti
NIM : 03102 – 160
Pogram Studi : Manajemen Pemasaran (S1)
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK
MINUMAN TEH BOTOL SOSRO
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(R.M. Rasyid, SE., MM.)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, Msi)

(Tafiprios, SE., MM.)

Tanggal :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji Syukur aku panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala Nikmat Nya yang luar biasa kepada ku, serta atas izin Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN TEH BOTOL SOSRO TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN** “.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi (SE). Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun mengingat kemampuan dan pengalaman saya yang terbatas saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan pembaca.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan kepada saya, yaitu kepada :

- ❖ Bapak H. Probosutedjo Selaku ketua Yayasan Menara Bhakti
- ❖ Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- ❖ Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- ❖ Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
- ❖ Bapak R.M. Rasyid, SE., MM. Selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, perhatian, pikiran, dukungan, dan pengarahan kepada saya.

- ❖ Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha UMB yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
- ❖ Ayahanda H. Abdul Munir dan Bunda Wartini, yang dengan segala keikhlasannya memberikan do'a dan dorongan baik moril maupun materil yang tidak dapat diukur dengan apapun. Kakak – kakak ku tersayang Mas Iis & Kak Neneng, Mba' Ipit, Mbak Yuni & Mas Uwie yang telah memberikan supportnya untuk saya, juga untuk ponakanku yang lucu - lucu Hesti n'dut, Syla, dan Daffa yang telah memberikan keceriaan dan warna dalam hidup saya.
- ❖ Yayangku Miftahul Firdaus (Daus) yang senantiasa setia mengisi Hati dan hari - hari saya selama ini, yang selalu memberikan Support dan cintanya yang sangat – sangat besar dan berarti untuk saya.
- ❖ Temanku Rina dan Fitri (Esa Unggul) yang juga turut memberikan bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Oktober 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Pemasaran	5
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
C. Pengertian Produk	9
D. Karakteristik dan Klasifikasi Produk	11
E. Pengertian Kualitas Produk	13
F. Pengertian Loyalitas Konsumen	16
G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	21

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
A.	Gambaran umum	23
1.	Lokasi Penelitian	23
2.	Sejarah Singkat dan Ruang Lingkup PT.Sinar Sosro	23
3.	Sejarah Singkat PT. SINAR SOSRO	27
A.	Pendiri Group SOSRO	27
B.	Filosofi SOSRO	28
B.	Metode Penelitian	29
C.	Hipotesis	30
D.	Populasi dan Sampel	30
E.	Variabel dan Pengukuran	31
1.	Variabel Penelitian	31
2.	Pengukuran	32
F.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	32
1.	Definisi Operasional Variabel	32
2.	Indikator	33
a.	Indikator dari Variabel kualitas Produk	33
b.	Indikator dari Variabel Loyalitas Konsumen ...	34
G.	Metode Pengumpulan Data	35
H.	Jenis Data	35
I.	Metode Analisis Data	36

BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	37
	A. Analisis Karakteristik Responden	37
	B. Karakteristik Responden	38
	C. Analisis Kualitas Produk Minuman Teh Botol Sosro Terhadap Loyalitas Konsumen	39
	D. Analisis Regresi	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
	A. Kesimpulan	51
	B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP