

**“PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BMW PT ASTRA
INTERNATIONAL Tbk SUNTER (STUDI KASUS : JOY IS BMW)”**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

**“PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BMW PT ASTRA
INTERNATIONAL Tbk SUNTER (STUDI KASUS : JOY IS BMW)”**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Avyindra Ardiansyah
NIM : 43117110095
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Avyindra Ardiansyah


NIM : 43117110095

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Avyindra Ardiansyah
NIM : 43117110095
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Product Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan BMW PT Astra International Tbk Sunter (Studi Kasus : Joy Is BMW)
Tanggal Sidang : 12/09/2023

Disahkan oleh :

Pembimbing


Dr. Zulfitri, MP., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen





Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Perdana, Ph.D

MERCU BUANA

LPTA 09232878



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BMW PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk SUNTER (STUDI KASUS : JOY IS BMW)”** Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Zulfitri, MP., M.M selaku Dosen pembimbing di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan arahan, saran dan kritik kepada penulis, sehingga Skripsi penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adrianskeryah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaja, M.M selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya
5. Bapak Dr. Zulfitri, MP., M.M selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya
6. Bapak Dr. Sri Hartono, M.M selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Tuhan Yang Maha Esa menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
8. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 09 September 2023

Avyindra Ardiansyah

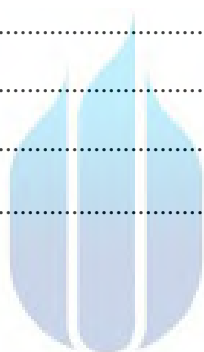


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Teori Manajemen Pemasaran	12
2. Kualitas Produk	22
3. Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	26
4. Loyalitas Pelanggan	29
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Pengembangan Hipotesis	39
D. Rerangka Pemikiran.....	40
BAB III	42

METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	43
1. Definisi Variabel.....	43
2. Operasionalisasi Variabel	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
1. Populasi Penelitian.....	46
2. Sampel Penelitian.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Teknik Survei.....	48
2. Observasi	48
3. Studi Pustaka.....	49
F. Metode Analisis.....	49
1. Statistik Deskriptif	49
2. Uji Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reliabilitas.....	51
G. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
1. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Multikolinieritas	52
c. Uji Heteroskedastisitas	53
2. Koefisien Determinasi R ²	53
3. Uji Ketepatan Model (Uji F).....	54
4. Uji Hipotesis (Uji Statistik T)	54
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
B. Analisis Deskriptif	57
1. Karakteristik Koresponden	57
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	61

C. Hasil Uji Kualitas Data.....	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	67
D. Analisis Regresi Berganda.....	68
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	69
2. Uji Koefisien Determinasi	72
3. Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F).....	73
4. Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	74
E. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V	78
SIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian PT Astra International Tbk Cabang Sunter Tahun 2017	6
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey di PT. Astra International Tbk Sunter	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Product Quality</i>	43
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i>	45
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Product Quality</i>	61
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i>	62
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Product Quality</i>	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	68
Tabel 4.13 Hasil Analisis Linier Berganda.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser).....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Data Penjualan BMW Di Indonesia	3
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Deskriptif Responden	89
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	95
Lampiran 4 Output Outer Model.....	117
Lampiran 5 Output Inner Model	118

