

**PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Wika Solar *Water Heater*)**

SKRIPSI



Nama : Abdul Hakim Khair

Nim : 43117110318

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Wika Solar *Water Heater*)**

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



Nama : Abdul Hakim Khair

Nim : 43117110318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Hakim Khair

Nim : 43117110318

Program : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Abdul Hakim Khair)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Abdul Hakim Khair
Nim : 43117110318
Program Studi : Manajemen S1
Judul Penelitian : Pengaruh Layanan Purna Jual, Citra Perusahaan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Wika Solar *Water Heater*)
Tanggal Lulus Ujian : 16 Agustus 2023

Mengesahkan
Pembimbing



Arief Bowo Prayoga Kasmoo, SE, MM, Ph.D

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dudi Permana, MM, Ph.D

LPTA 08232688



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan purna jual, citra perusahaan, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Wika Solar *Water Heater*). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT. Tekindo Utama selama 1 Tahun. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 175 sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis dilakukan melalui *Partial Least Square* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan purna jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Saran yang diajukan pada penelitian ini agar Wika mampu meningkatkan kecepatan respon petugas ketika menerima permintaan konsumen untuk melakukan layanan purna jual.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Layanan Purna Jual, Citra Perusahaan, Kualitas Produk



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of after-sales service, corporate image, and product quality on customer loyalty (study of Wika Solar Water Heater). The population in this study were customers of PT. Tekindo Utama for 1 year. The sample in this study 175 samples with purposive sampling. The method of analysis is done through Partial Least Square version 3.0. The results showed that after-sales service had a positive and significant effect on customer loyalty, company image had a positive and significant effect on customer loyalty, and product quality had a positive and significant effect on customer loyalty. Suggestions put forward in this study so that Wika can improve the response speed of officers when receiving consumer requests for after-sales service.

Keyword: *Customer Loyalty, After Sales Service, Company Image, Product Quality*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Layanan Purna Jual, Citra Perusahaan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Wika Solar *Water Heater*)”**. Penelitian skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan penelitian skripsi ini penulis menyadari skripsi masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak kekurangan baik dalam metode penyusunan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Penyusunan penelitian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, 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, MM, Ph.D Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D selaku Dosen

Pembimbing Penelitian Skripsi yang telah memberikan saran dan waktu serta bimbingan dan pengetahuan yang bermanfaat demi terselesaikannya penelitian skripsi ini.

5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya hanya manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan karena 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 diri, 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.



UNIVERSITAS Jakarta, 16 Agustus 2023
MERCU BUANA

Abdul Hakim Khair

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Perilaku Konsumen.....	9
2. Teori Pasar Bisnis	10
3. Loyalitas Pelanggan.....	12
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	13
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
4. Layanan Purna Jual.....	16
a. Definisi Layanan Purna Jual	16
b. Komponen Layanan Purna Jual	17
c. Dimensi Layanan Purna Jual	18
5. Citra Perusahaan	19
a. Definisi Citra Perusahaan	19
b. Dimensi Citra Perusahaan	20

6.	Kualitas Produk	21
a.	Definisi Kualitas Produk	21
b.	Dimensi Kualitas Produk.....	22
7.	Penelitian Terdahulu	23
B.	Pengembangan Hipotesis.....	26
a.	Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan	26
b.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
c.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
B.	Desain Penelitian.....	30
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30
1.	Definisi Variabel.....	30
2.	Definisi Operasional Variabel	32
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	34
E.	Populasi dan Sampel	35
1.	Populasi Penelitian.....	35
2.	Sampel Penelitian	36
F.	Metode Pengumpulan Data.....	36
G.	Metode Analisis Data.....	37
1.	Analisis Deskriptif	36
2.	Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	36
3.	Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Analisis Deskriptif	43
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
2.	Deskripsi Responden	44
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
e.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	47
3.	Deskripsi Jawaban Responden	47

a.	Hasil Deskripsi Jawaban Loyalitas Pelanggan	48
b.	Hasil Deskripsi Jawaban Layanan Purna Jual	49
c.	Hasil Deskripsi Jawaban Citra Perusahaan	50
d.	Hasil Deskripsi Jawaban Kualitas Produk.....	51
B.	Hasil Analisis Data.....	52
1.	Evaluasi <i>Measurment (Outer Model)</i>	52
a.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	52
b.	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	55
c.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity Fornell Lacrker</i>	56
d.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	57
e.	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
2.	Evaluasi Model Struktur/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	58
a.	Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	59
b.	Nilai Predictive Relevance (<i>Q Square</i>)	59
c.	Evaluasi <i>Model Fit</i>	60
d.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
1.	Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan	63
2.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan	64
3.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	64
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	66
A.	Simpulan	
B.	Saran	
DAFTAR	PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	32
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuesioner	35
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	47
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Layanan Purna Jual	49
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Citra Perusahaan.....	50
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.10 Hasil Nilai Loading Factor	53
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Loading</i> Setelah Modifikasi	54
Tabel 4.12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Fornell Lacker Criterion</i>	56
Tabel 4.14 <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	57
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.16 Hasil R-Square	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	60
Tabel 4.18 Hasil Evaluasi <i>Model Fit</i>	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Wika SWH	3
Gambar 1.2 Penjualan Wika Solar <i>Water Heater</i>	4
Gambar 1.3 Data Keluhan Pelanggan terhadap Layanan Purna Jual	5
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 PLS Algoritma.....	52
Gambar 4.2 PLS Algoritma Hasil Modifikasi.....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	75
Lampiran 3. Hasil <i>Outer Model</i>	93
Lampiran 4. Hasil <i>Inner Model</i>	96

