

TUGAS AKHIR

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Deterjen Bubuk Di PT. SA

**Diajukan guna melengkapi sebagai syarat
Dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S1)**



Disusun oleh :

Nama : Yudistira

NIM : 41612110073

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yudistira
NIM : 41612110073
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada
Deterjen Bubuk di PT. SA.

Dengan Ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demiakian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Yudistira)

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Pelanggan Pada Deterjen Bubuk

Di PT. SA

Disusun Oleh :

Nama : Yudistira

NIM : 41612110073

Jurusan : Teknik

Pembimbing,


UNIVERSITAS
Erry
MERCU BUANA
(Ir. Erry Rimawan, MBAT.)

Mengetahui,

(Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi)




(Ir. Muhammad Kholil, MT.)

PRAKATA



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Deterjen Bubuk PT. SA**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1). Dalam menyelesaikan laporan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. **Ir. Erry Rimawan, MBAT** selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan nasehatnya dalam penyusunan laporan dan penyusunan tugas akhir.
2. **Ir. Muhammad Kholil, MT** selaku koordinator tugas akhir dan ketua program studi Teknik Industri.
3. Para **Dosen Teknik Industri fakultas Teknik** atas ilmu serta wawasannya.
4. Ibu dan keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan moril maupun materil dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Teman – teman yang telah memberikan doa dan support dalam menyusun Tugas Akhir.
6. Rekan-rekan **mahasiswa angkatan 2012 pkk FTI**, Semua pihak yang mungkin tidak sempat disebutkan yang telah memberikan dorongan, semangat, kritik dan saran dari mulai kuliah sampai penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Semoga amal kebaikan yang telah beliau-beliau lakukan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki

kekurangan. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan untuk kebaikan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

jakarta, Febuari 2015

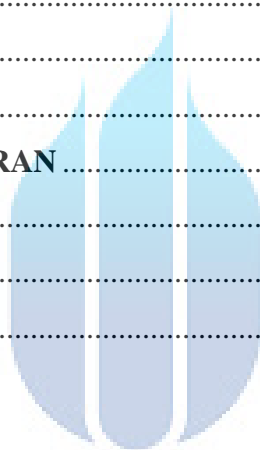
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
LANDASAN TEORI	6
2.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Ukuran Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Produk	10
2.4 Quality Function deployment.....	11
2.5 Uji Keseragaman Data	19
2.6 Uji Kecukupan Data.....	20
2.7 Uji Kenormalan Data	20
2.8 Uji Validitas	22
2.9 Uji Realibilitas	23
METODE PENELITIAN	26
3.1 Diagram Alir	26

3.2 Variabel Penelitian	28
3.3 Definisi Operasional.....	29
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.7 Analisis Data	32
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	39
4.1 Pengumpulan Data	39
4.2 Identifikasi Responden.....	40
4.3 Hasil Data Kuesioner dari SPSS	43
PEMBAHASAN	54
5.1 Deterjen	54
5.2 Hasil Penelitian	55
KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	40
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
3. Karakteristik responden berdasarkan lama pemakaian	41
4. Hasil rekapitulasi data kuesioner terhadap kualitas	41
5. Hasil rekapitulasi kuesioner kepuasan konsumen.....	42
6. Hasil rekapitulasi dari kuesioner loyalitas konsumen.....	42
7. Analisis deskriptif	43
8. Case processing summary	43
9. Reliability statistik	44
10. Item total statistik.....	44
11. Case processing summary reliability	45
12. Reliability statistik	46
13. Item total statistik.....	46
14. Correlation.....	47
15. Deskriptif anova	48
16. Anova	49
17. Model summary regresi ganda.....	49
18. Anova regresi	50
19. Coefficient.....	50
20. Test of normality	51
21. Test of homogeneity	52
22. Anova homogeneity	52
23. Coefficient multikolinieritas	53

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Model rumah kualitas.....	13
2. Skema metode penelitian	26

