

ABSTRAK

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

Oleh: Yudistira

Loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan dalam menjual suatu produk karena dengan loyalitas dari pelanggan kita mendapatkan marketing secara Cuma-Cuma dan produk kita dapat dikenal oleh orang banyak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas dari pelanggan pada deterjen bubuk. Penelitian ini menggunakan *Tools* yaitu dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas produk dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian akan menunjukkan kepuasan konsumen terhadap produk dan juga loyalitas konsumen terhadap produk yang digunakan. Kepuasan konsumen dilakukan pada tingkat kesesuaian produk, kinerja produk, dan juga ketahanan dari produk dari persepsi pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner agar kita dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap suatu produk. Pada program SPSS kita menggunakan analisis regresi ganda. Hasil yang didapatkan adalah bahwa nilai R sebesar 0,863. Hasil ini menunjukkan nilai korelasi berada pada rentang nilai 0,080-1,000 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas dan kepuasan konsumen juga loyalitas pelanggan. Pada uji F juga didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga H_0 ditolak berarti ada pengaruh antara kualitas dan kepuasan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas produk, kepuasan konsumen, Loyalitas pelanggan, dan SPSS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA