



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR
HONDA BEAT FI DI KELURAHAN GANDUL**

SKRIPSI

GINA SARI

1110111069

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR
HONDA BEAT FI DI KELURAHAN GANDUL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

GINA SARI

1110111069

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gina Sari
NRP : 1110111069
Tanggal : 02 Juli 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Gina Sari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gina Sari
NRP : 1110111069
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda Beat Fi Di Kelurahan Gandul

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 02 Juli 2015

Yang menyatakan,



Gina Sari

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Gina Sari

NRP : 111 0111 069

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda Beat FI Di Kelurahan Gandul.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaatan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Tati Handayani, S.E., M.M.
Penguji I



Yuliniar, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Drs. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA.
Dekan



Drs. Nurmatias, S.E., M.M.
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 02 Juli 2015

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MOTOR HONDA BEAT FI DI KELURAHAN GANDUL

Gina Sari

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kualitas produk, layanan purna jual, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada sepeda motor Honda Beat FI di Kelurahan Gandul. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Honda Beat FI yang bertempat tinggal di wilayah Kelurahan Gandul. Dalam menentukan ukuran sampel rumus yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 100 sampel dengan menggunakan aturan *Roscoe*. Teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat kepercayaan 5%. Dan diperoleh hasil pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,327. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,351 jika melalui kepuasan konsumen sebesar 0,090. Pengaruh langsung layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,387. Pengaruh langsung layanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan 0,252 jika melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,109. Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,276. Jika pengaruh langsung konsumen lebih besar dan pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan layanan purna jual sudah mampu menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND AFTER SALES
SERVICE TOWARD CONSUMER SATISFACTION AND
DIRECT TO CONSUMER HONDA BEAT FI LOYALTY IN SUB
GANDUL***

Gina Sari

Abstract

This Research was conducted to examine the effect of the variable product quality, after-sales service, customer satisfaction to customer loyalty on a motorcycle Honda Beat FI in Sub Gandul. Population in this research is Honda Beat FI consumers residing in Sub Gandul area. In determining the sample size formula that is used in this research were 100 samples using the rules Roscoe. Sampling technique has using a non-probability sampling with purposive sampling technique. The type of data used in this research are primary data. The analysis technique used is path analysis (path analysis) and hypothesis testing using t test and F test with a confidence level of 5%. And the results directly influence product quality to customer satisfaction at 0.327. The direct effect of product quality to customer loyalty by 0.351 if through customer satisfaction by 0.090. The direct effect of the after-sales service customer satisfaction by 0.387. The direct effect of the after-sales service if the customer loyalty through customer satisfaction 0.252 at 0.109. The direct effect of customer satisfaction on customer loyalty by 0.276. If the direct effect of bigger consumer and indirect effect is smaller than the direct effect, it can be concluded that the quality of products and after-sales service has been able to foster customer loyalty to the company.

Keywords : *Product Quality, After Sales Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini yang dilaksanakan sejak Februari tahun 2015 ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Honda Beat FI Di Kelurahan Gandul”. Terima kasih kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nurmatias, S.E., M.M. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Yuliniar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Priyanto (Ayah), Naning Sari (Ibu), Sonnya Sari (Adik), dan M. Zaky Ramadhan (Adik) serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Dheo Rangga Yaputra yang dengan sabar menjadi pendengar dan penasehat yang baik dan tidak lupa memberikan doa serta dukungan untuk penulis.

Penulis juga sampaikan kepada Ines Dara Marsherra, Aar Afriadilah, Eni Puspita Sari, Susilowati, Ade Putri Nona, Kurnia Putri, Zulfikri, dan seluruh teman-teman S1 Manajemen tahun 2011 yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 02 Juli 2015

Gina Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
II.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	9
II.3 Pengembangan Hipotesis	17
II.4 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	22
III.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
IV.2 Deskripsi Data Peneliti	34
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	37
IV.4 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	51
BAB V PENUTUP.....	65
V.1 Kesimpulan	65
V.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2	Operasional Variabel	22
Tabel 3	Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 4	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	24
Tabel 5	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	26
Tabel 6	Data Responden	34
Tabel 7	Data Responden	34
Tabel 8	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian	35
Tabel 9	Butir Kuesioner 1-15	35
Tabel 10	Butir Kuesioner 16-20	36
Tabel 11	Butir Kuesioner 21-32	36
Tabel 12	Butir Kuesioner 32-40	37
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk	38
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 16	Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	39
Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Purna Jual	40
Tabel 18	Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	40
Tabel 19	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	41
Tabel 20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	41
Tabel 21	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	42
Tabel 22	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	43
Tabel 23	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	43
Tabel 24	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	44
Tabel 25	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk	44
Tabel 26	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 27	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 28	Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	46
Tabel 29	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Purna Jual	47
Tabel 30	Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	47
Tabel 31	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 32	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 33	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 34	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	49
Tabel 35	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	50
Tabel 36	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	50
Tabel 37	Hasil Kolmogorov Smirnov ^a	52
Tabel 38	Linieritas Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen	52
Tabel 39	Linieritas Layanan Purna Jual dan Loyalitas Konsumen	53
Tabel 40	Linieritas Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	53
Tabel 41	Model <i>Summary</i> Sub Struktur 1	55
Tabel 42	ANOVA Sub Struktur 1	55
Tabel 43	<i>Coefficients</i> Sub Struktur 1	56
Tabel 44	Perhitungan dan Pengujian Koefisien	57

Tabel 45	Model Summary Sub Struktur 2	57
Tabel 46	ANOVA Sub Struktur 2	58
Tabel 47	<i>Coefficients</i> Sub Struktur 2	59
Tabel 48	Perhitungan dan Pengujian Koefisien	60
Tabel 49	Interpretasi Hasil Koefisien Jalur	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3	Persamaan Sub Struktur 1	30
Gambar 4	Persamaan Sub Struktur 2	30
Gambar 5	<i>Normality P-Plot</i>	51
Gambar 6	Analisis Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 ,Y Terhadap Z	54
Gambar 7	Hubungan Variabel X_1 , X_2 terhadap Y Sub Struktur 1	54
Gambar 8	Hubungan Variabel X_1 , X_2 terhadap Y Sub Struktur 2.....	57
Gambar 9	Hubungan Variabel X_1 , X_2 , Y terhadap Z Sub Struktur 2.....	58
Gambar 10	Hubungan Variabel X_1 , X_2 terhadap Z melalui Y	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara
Lampiran 2	Kuesioner 1
Lampiran 3	Kuesioner 2
Lampiran 4	Data Kuesioner 30 Responden 1
Lampiran 5	Data Kuesioner 30 Responden 2
Lampiran 6	Data Kuesioner 100 Responden1
Lampiran 7	Deskriptif Objek Penelitian
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 54 Pernyataan
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 40 Pernyataan
Lampiran 10	Hasil Uji Normalitas dan Linearitas
Lampiran 11	Pengujian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)
Lampiran 12	Tabel r <i>Product Moment</i>
Lampiran 13	Tabel t
Lampiran 14	Tabel F
Lampiran 15	SuratRiset
Lampiran 16	Surat Riset