

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*