



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk
Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri**

Skripsi

Oleh:

Stephen

2015320173

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk
Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri**

Skripsi

Oleh

Stephen
2015320173

Pembimbing

Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Stephen
Nomor Pokok : 2015320173
Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 3 Januari 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil :

Sekretaris

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stephen
NPM : 2015320173
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan
Produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 16 Desember 2019

Stephen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih dan penyertaannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini penulis beri judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam skripsi ini, penulis menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di PT. Sinar Utama Mandiri. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat membantu semua pembaca untuk mengerti lebih dalam tentang kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, baik untuk mengembangkan bisnis yang dimiliki ataupun untuk menjadi referensi dalam bidang akademik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mempersembahkan dan menyampaikan ucapan terima kasih penulis secara khusus kepada:

1. Ibu Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan masukan selama pengerjaan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
2. Papa, mama, adik, dan cici tersayang yang tiada hentinya memberi kasih sayang, semangat dan doa kepada penulis
3. James Kristandy dan William Sunjaya, teman seperjuangan yang juga sedang menyelesaikan skripsi namun tetap saling menyemangati dan saling membantu
4. Glint Erastus, Faris Nanda Fitrah, Kevin Fajar Putra, Zackaria Wiguna, Olivia Clara, Nadia Lim, Cahyadi Latif, William Wiarta dan Christophorus Palty

Bonatua rekan kerja sekaligus sahabat yang selalu menyemangati dan mendukung penulis

5. Felixius Finley, Alexander Dian, Christian Gerald, Argya Rizki Revaldo, Evan Wanadi, Gwen Davin, Jodi Rezha, Levin Felix, Lindriani Noven dan juga teman – teman angkatan 2015 yang berjuang bersama – sama sejak awal perkuliahan
6. Teman – teman bimbingan skripsi Ibu Fransisca Mulyono yang membantu dan menyemangati satu sama lain
7. Pihak PT. Sinar Utama Mandiri yang sudah mengizinkan penulis untuk meneliti tempat usahanya
8. Segenap dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah mengajar penulis selama perkuliahan

Akhir kata penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis akan sangat menghargai setiap masukan dan saran dari pembaca guna menyempurnakan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Bandung, 16 Desember 2019

Penulis

ABSTRAK

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Bidang : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri
Nama Penulis : Stephen
NPM : 2015320173
Tahun : 2019

Perkembangan dunia pendidikan dan perkantoran yang semakin pesat di era sekarang ini, membuat kebutuhan akan *adhesive tape* semakin dicari di pasar. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *adhesive tape* adalah PT. Sinar Utama Mandiri yang memiliki produk bermerek Kingstone.

PT. Sinar Utama Mandiri sudah memiliki tanggapan tentang kualitas produk yang mempengaruhi kepada loyalitas pelanggan yang dilakukan kepada 30 orang, dapat dikatakan tanggapan mereka adalah baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal dengan analisis kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *survey* dan kuesioner yang disebarakan kepada 150 orang sebagai responden. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear dengan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri

Kata kunci : loyalitas pelanggan, kualitas produk, *adhesive tape*

ABSTRACT

*Study Program : Business Administration
Field : Marketing
Title : The Effect of Product Quality on Customer Loyalty of Kingstone
Product at PT. Sinar Utama Mandiri
Author : Stephen
Student No. : 2015320173
Year : 2019*

The rapid development of education and offices in the current era has made the need for adhesive tapes increasingly sought in the market. One of the companies who engaged in the field of adhesive tapes is PT. Sinar Utama Mandiri which has Kingstone branded products.

PT. Sinar Utama Mandiri already has responses about product quality that affect customer loyalty which is done to 30 people, it can be said their response is good.

The purpose of this study was to determine the effect of product quality on customer loyalty of Kingstone product at PT. Sinar Utama Mandiri.

This type of research is causal research with quantitative analysis. Data collection was done by survey and questionnaires distributed to 150 people as respondents. The test conducted in this study is linear regression analysis with the T test.

The results of this study indicate that simultaneous product quality significantly influences customer loyalty of Kingstone product at PT. Sinar Utama Mandiri

Keywords : customer loyalty, product quality, adhesive tape

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Kualitas Produk	5
2.1.1 Definisi Kualitas Produk	5
2.1.2 Manfaat Kualitas Produk	6
2.1.3 Pengukuran Kualitas Produk	7
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	10
2.2.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan	11
2.2.3 Pengukuran Kualitas Produk	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	13
2.4 Hipotesis Penelitian	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	16
3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Model Penelitian.....	16
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	17
3.4 Sampling.....	18
3.5 Sumber Data	19

3.6 Teknik Pengolahan Data.....	20
3.7 Teknik Analisis Data	20
3.7.1 Uji Validitas.....	20
3.7.2 Uji Reliabilitas	21
3.8 Uji Asumsi Klasik	21
3.8.1 Uji Normalitas	21
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	21
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	22
3.8.4 Uji Parsial (Uji T)	22
BAB 4 OBJEK PENELITIAN	24
4.1 Profil Perusahaan.....	24
4.1.1 Sejarah PT. Sinar Utama Mandiri.....	24
4.1.2 Cabang PT. Sinar Utama Mandiri	24
4.2 Visi dan Misi	26
4.3 Produk PT. Sinar Utama Mandiri (Kingstone).....	27
4.4 Foto Perusahaan.....	29
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	30
5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
5.1.1 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	30
5.1.2 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	32
5.2 Analisis Deskriptif	33
5.2.1 Profil Responden	34
5.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Performance	40
5.2.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Feature	43
5.2.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	47
5.2.5 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Conformance to Specification	51
5.2.6 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Durability	55
5.2.7 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Aesthetics.....	59
5.2.8 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Serviceability ...	63
5.2.9 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Perceived Quality	68

5.2.10 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	71
5.3 Analisis Pengaruh	83
5.3.1 Uji Normalitas	83
5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	85
5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	86
5.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	87
5.3.5 Analisis Korelasi.....	89
5.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	91
5.3.7 Pengujian Hipotesis	93
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	98
6.1 KESIMPULAN	98
6.2 SARAN	99
DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DATA PENJUALAN KINGSTONE TAHUN 2017-2018	2
Tabel 3.1 Model Penelitian	15
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 5.3 Kriteria Penilaian Tanggapan Responden.....	36
Tabel 5.4 Jenis Perusahaan	36
Tabel 5.5 Kapan pertama kali menggunakan lakban Kingstone.....	37
Tabel 5.6 Selama ini apakah pernah membeli Kingstone, pindah ke merk lain, lalu balik lagi ke Kingstone.....	38
Tabel 5.7 Jenis Lakban yang biasa dibeli.....	39
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Performance Pertanyaan 1	39
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Performance Pertanyaan 2.....	41
Tabel 5.10 Penilaian Responden Terhadap Performance	42
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Feature Pertanyaan 1	45
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Feature Pertanyaan 2	46
Tabel 5.13 Penilaian Responden Terhadap Feature	47
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Reliability Pertanyaan 1	50
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Reliability Pertanyaan 2	51
Tabel 5.16 Penilaian Responden Terhadap Reliability	51
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Conformance to Specification Pertanyaan 1	55
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Conformance to Specification Pertanyaan 2	56
Tabel 5.19 Penilaian Responden Terhadap Conformance to Spcification.....	57
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Durability Pernyataan 1	60
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Durability Pernyataan 2.....	61
Tabel 5.22 Penilaian Responden Terhadap Durability	62
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Aesthetics Pernyataan 1	64
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Aesthetics Pernyataan 2.....	65
Tabel 5.25 Penilaian Responden Terhadap Aesthetics	66
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Serviceability Pernyataan 1	69
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Serviceability Pernyataan 2	70

Tabel 5.28 Penilaian Terhadap Serviceability	71
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Perceived Quality Pernyataan 1.....	74
Tabel 5.30 Tanggapan Responden Mengenai Perceived Quality Pernyataan 2.....	75
Tabel 5.31 Penilaian Responden Terhadap Perceived Quality	76
Tabel 5.32 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 1.	79
Tabel 5.33 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 2	80
Tabel 5.34 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 3.	81
Tabel 5.35 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 4.	82
Tabel 5.36 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 5.	83
Tabel 5.37 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 6.	84
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 7.	85
Tabel 5.39 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 8.	86
Tabel 5.40 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Pernyataan 9.	87
Tabel 5.41 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
Tabel 5.42 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	30
Gambar 4.2	30
Gambar 4.3	30
Gambar 4.4	30
Gambar 5.1 Garis Kontinum Performance.....	43
Gambar 5.2 Garis Kontinum Feature	48
Gambar 5.3 Garis Kontinum Reliability	54
Gambar 5.4 Garis Kontinum Conformance to Specification	59
Gambar 5.5 Garis Kontinum Durability.....	63
Gambar 5.6 Garis Kontinum Aesthetics	67
Gambar 5.7 Garis Kontinum Serviceability	72
Gambar 5.8 Garis Kontinum Perceived Quality	77
Gambar 5.9 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan	90
Gambar 5.10 Hasil Uji Normalitas Data	91
Gambar 5.11 Uji Heteroskedastisitas Glejser	94
Gambar 5.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	95
Gambar 5.13 Analisis Korelasi	97
Gambar 5.14 Analisis Koefisien Determinasi.....	99
Gambar 5.15 Hasil Uji T-Statistik	102

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk mencari alternatif cara supaya mampu bertahan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam menghadapi persaingan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, yang meliputi kualitas produk yang ditawarkan. Kemampuan produk dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk dalam benak pelanggan, sehingga memungkinkan produk tersebut akan menjadi pilihan pertama pelanggan pada pembelian diwaktu yang akan datang. Kualitas yang baik memungkinkan adanya kepuasan pelanggan dan akan menarik pelanggan baru, sehingga diharapkan akan membuat pelanggan loyal pada akhirnya.

Setelah menjadi wirausaha yang mampu memiliki kualitas produk yang baik dan dapat mewujudkan kepuasan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah mendapatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan lebih cenderung mempengaruhi sikap pelanggan. Sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih menerangkan kepada perilaku pembelinya. Komitmen yang menyertai pembelian berulang tersebut adalah keadaan dimana

pelanggan tidak mau berpindah walaupun produk maupun jasa tersebut sedang langka dipasaran dan pelanggan dengan sukarela merekomendasikan produk maupun jasa tersebut kepada rekan, keluarga atau pelanggan yang lain.

Objek yang akan diteliti adalah jenis lakban (tape) merek Kingstone yang diproduksi oleh PT Sinar Utama Mandiri. Berikut merupakan data penjualan adhesive tape Kingstone dari tahun 2017 dan 2018 dari PT. Sinar Utama Mandiri :

TABEL 1.1 DATA PENJUALAN KINGSTONE TAHUN 2017-2018

	2017	2018
Januari	Rp 205.986.000	Rp 229.798.800
Februari	Rp 208.110.500	Rp 206.951.800
Maret	Rp 228.750.100	Rp 230.042.000
April	Rp 255.710.000	Rp 269.319.400
Mei	Rp 305.675.500	Rp 319.106.900
Juni	Rp 127.595.100	Rp 136.423.100
Juli	Rp 481.856.200	Rp 459.160.600
Agustus	Rp 332.696.000	Rp 339.090.100
September	Rp 235.872.050	Rp 295.452.085
Oktober	Rp 324.975.200	Rp 331.304.160
November	Rp 210.252.900	Rp 222.896.000
Desember	Rp 290.705.000	Rp 307.737.350
TOTAL	Rp 3.208.184.550	Rp 3.347.282.295

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur PT. Sinar Mandiri Utama, menurut pendapat pemilik dijelaskan bahwa 60% dari penjualan adhesive tape

Kingstone berasal dari pelanggan yang sama. Hal ini menandakan bahwa sebanyak 60% pelanggan Kingstone merupakan pelanggan yang loyal sehingga menarik perhatian peneliti untuk mengetahui apakah faktor kualitas produk yang dimiliki oleh adhesive tape Kingstone mempengaruhi loyalitas pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk Kingstone di PT. Sinar Utama Mandiri

1.4 Manfaat Penelitian

- Bagi Peneliti.

Untuk memperluas wawasan dan penalaran mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

- Bagi Perusahaan.

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk PT. Sinar Utama Mandiri sebagai pedoman dalam mempertahankan loyalitas pelanggan

- Bagi Pihak lain.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang penelitian sejenis dan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.