

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT GLOBAL ALUMINIUM ASIA**

SKRIPSI



**Oleh :
Elvira
170910146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT GLOBAL ALUMINIUM ASIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Elvira
170910146**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Elvira
NPM : 170910146
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Global Aluminium Asia.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.



Elvira
170910146

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT GLOBAL ALUMINIUM ASIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Elvira
170910146**

**Telah disetujui oleh Pembimbing Pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Juli 2021



**Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Global Aluminium Asia dengan menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel 120 responden yang merupakan pelanggan dari PT Global Aluminium Asia. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi, sedangkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F yang diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25. program. Uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 93,5% terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai kualitas produk $2,035 > 1,980$ dengan sig $0,044 < 0,05$ artinya kualitas produk berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai kualitas pelayanan $13,053 > 1,980$ dengan sig $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil uji f menunjukkan nilai $835,734 > 2,69$ dengan sig $0,00 < 0,05$, sehingga secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

These aims of these studies were for determining the effected through product quality and service quality on customer loyalty at PT Global Aluminum Asia used saturating sampling with 120 respondents there are customers of PT Global Aluminum Asia. Data was collected by distributing questionnaires. These studies use validities and reliabilities tests, classical assumptions test and the influenced test in this studies used multiples linears regressions analysi and coefficient of determination analysi, while hypotes testing on this studies use t test and F test which is processed using SPSS version 25. The coefficients of determinations test (R2) is obtained from the product quality and service quality variables of 93,5% on customer loyalty. The resulting of the t test showing the values of product quality is $2.035 > 1.980$ with sign $0.044 < 0.05$ meaning product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, the value of service quality is $13.053 > 1.980$ with sig $0.000 < 0.05$ meaning service quality has a positive effect and has a significant effect on customer loyalty. While the yield of the f test showing a value of $835.734 > 2.69$ with sig $0.00 < 0.05$, so the simultaneously the variables of product quality and service quality had a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Customer loyalty; Product quality; Service quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak . Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Pimpinan dan Karyawan PT Global Aluminium Asia.
7. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 09 Juli 2021



Penulis
Elvira

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Kualitas Produk	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.3.1. Hubungan Antar Variabel	21
2.4. Hipotesis	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Sifat Penelitian	24

3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.3.1.	Lokasi Penelitian.....	24
3.3.2.	Periode Penelitian.....	24
3.4.	Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1.	Populasi.....	25
3.4.2.	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	25
3.4.3.	Teknik Sampling.....	26
3.5.	Sumber Data.....	26
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.8.	Metode Analisis Data.....	28
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	29
3.8.2.	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.4.	Uji Pengaruh.....	32
3.9.	Uji Hipotesis.....	32
3.9.1.	Uji T (Uji Parsial).....	32
3.9.2.	Uji F (Uji Simultan).....	33
BAB IV	34
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
4.2.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.2.4.	Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	36
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	36
4.3.1.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	36
4.3.2.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	38
4.3.3.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	39
4.4.	Analisis Data.....	40
4.4.1.	Hasil Uji Validitas.....	40
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.4.	Hasil Uji Pengaruh.....	47
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	48
4.5.1.	Uji t (Parsial).....	48
4.5.2.	Uji F (Simultan).....	49
4.6.	Pembahasan.....	50
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
4.6.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
4.6.3.	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	

Pelanggan.....	50
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	51
BAB V.....	52
SIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Simpulan	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	57
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	98
Lampiran 3 Surat Penelitian	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram.....	43
Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized	44
Gambar 4.3 Uji Scatterplot	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Retur Produk pada PT Global Aluminium Asia	4
Tabel 1.2 Data Komplen Pelayanan PT Global Aluminium Asia	4
Tabel 1.3 Omset Penjualan PT Global Aluminium Asia.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	25
Tabel 3.2 Skala Likert pada alat pengumpulan data	27
Tabel 3.3 Definisi Operasional	27
Tabel 3.4 Rentang Skala Penulisan	30
Tabel 4.1 Profil responden sesuai jenis kelamin	34
Tabel 4.2 Profil responden sesuai usia	35
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir	35
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan lama menjadi pelanggan	36
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk.....	36
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan...	38
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan ..	39
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.10 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.12 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas... ..	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas... ..	46
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.17 Uji Signifikasi Parameter Individual.....	48
Tabel 4.18 Uji F	49

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala.....	29
Rumus 3.2 Pearson Product Momment.....	30
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda.....	32
Rumus 3.4 Uji T.....	33
Rumus 3.5 Uji F.....	33