



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. AOP DIV NUSAMETAL
(STUDI KASUS: KUALITAS PRODUK DI PT. AOP DIV NUSAMETAL)**

PROPOSAL PENELITIAN

HAFIZ KURNIAWAN

1313.1111.514

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hafiz Kurniawan
NIM : 1313.1111.514
Jenjang : Strata Satu
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada PT. AOP Div Nusametal.

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi

Pembimbing Teknis

(Zurina Lubis, SE, MM)

(Dr. Evi Susanti, SE, MM)

Mengetahui

Puket I Bidang Akademik STIE JIC

Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian skripsi diselenggarakan,,,

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	:	
Anggota	: 1.	
	2.	
	3.	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. AOP Div Nusametal.” Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program studi Manajemen Pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Ir. Agus Susanto, MM, Ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM, Puket I
3. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM, Kajor Manajemen
4. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM sebagai Pembimbing Materi skripsi ini.
5. Ibu Dr.Evi Susanti, SE, MM, sebagai pembimbing teknis skripsi ini.
6. Teristimewa saya berterimakasih kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Rosilawati yang senantiasa memanjatkan doa untuk kelancaran skripsi ini dan Bapak Enden Suhandi dan saudara-saudara saya yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan lahir dan batin.

7. Bapak/ibu dosen, serta seluruh staff STIE JIC yang sangat membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Guruh KY dan Bapak Saifudin selaku kepala seksi serta *foreman* PT. AOP Div Nusametal, Ibu Epri selaku staff administrasi dan seluruh karyawan PT. AOP Div Nusametal atas bantuan dan kerjasamanya yang telah memberikan informasi-informasi dan data yang dibutuhkan bagi penulis.
9. Terima kasih kepada seluruh customer PT. AOP Div Nusametal yang telah bersedia menjadi obyek penelitian skripsi ini.
10. Rezkiani Septika, seluruh teman-teman STIE JIC angkatan 2012 serta sahabat-sahabat SMPN 77 Jakarta yang saya sayangi dan telah membantu serta meluangkan waktu, penunjang dalam pembuatan skripsi serta pikiran.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan bagi kita semua.

Jakarta, Agustus 2016

Hafiz Kurniawan

ABSTRAKSI

Hafiz Kurniawan, 13131111514, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.AOP DIV Nusametal, Jakarta, Studi Kasus Seluruh Produk Yang Diproduksi oleh PT.AOP DIV Nusametal.*

Penelitian ini membahas masalah pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh Kualitas Produk dengan Loyalitas pelanggan pada PT. AOP DIV Nusametal studi kasus seluruh produk yang diproduksi didefinisikan segala sesuatu yang berhubungan dengan kualitas produk baik itu kinerja, kehandalan, sesuai dengan spesifikasi, daya tahan dan persepsi kualitas. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Penelitian dilakukan pada PT.AOP DIV NM, Jakarta. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan April s/d Agustus 2016. Metode penelitian melalui kepustakaan dengan mempelajari bahan-bahan tertulis berupa buku-buku, artikel, jurnal, dokumen, internet maupun laporan-laporan yang berkaitan dengan variabel penelitian sebagai landasan teori dan metode kusioner yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Setelah data terkumpul, hasil koefisien korelasi $r=0,543$ yang berarti bahwa adanya hubungan yang sedang antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada PT. AOP Div Nusametal. Dari perhitungan koefisien determinasi, hasil yang didapat adalah sebesar 26% kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti, responsiveness (daya tanggap) dan harga. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Daftar acuan buku : (2001 - 2012), Jurnal : Sumber internet, Pembimbing materi : Zurlina Lubis dan pembimbing teknis : Evi Susanti.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis.....	6
1. Kualitas Produk.....	6
2. Loyalitas Pelanggan.....	24
B. Kerangka Berfikir.....	31
C. Hipotesis	32
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	34
D. Kisi-Kisi Operasional.....	35
E. Populasi dan Sampel.....	37
F. Instrument Penelitian.....	39

G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
C. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	59
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan.....	59
BAB V : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	61
B. Pengolahan Data.....	84
C. Pengujian Hipotesis.....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Kisi-kisi Instrumen.....	36
Tabel 2 : Interval Penilaian Responden.....	42
Tabel 3 : Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pertama (X).....	62
Tabel 5 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedua (X).....	63
Tabel 6 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketiga (X).....	64
Tabel 7 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keempat (X).....	65
Tabel 8 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kelima (X).....	66
Tabel 9 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keenam (X).....	67
Tabel 10 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketujuh (X).....	68
Tabel 11 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedelapan (X).....	69
Tabel 12 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kesembilan (X).....	70
Tabel 13 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kesepuluh (X).....	71
Tabel 14 : Rangkuman Analisis dan Interpretasi Data Kuisisioner Kualitas Produk (X).....	72
Tabel 15 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pertama (Y).....	74
Tabel 16 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedua (Y).....	75
Tabel 17 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketiga (Y).....	76
Tabel 18 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keempat (Y).....	77
Tabel 19 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kelima (Y).....	78
Tabel 20 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Keenam (Y).....	79
Tabel 21 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Ketujuh (Y).....	80
Tabel 22 : Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kedelapan (Y).....	81
Tabel 23 : Rangkuman Analisis dan Interpretasi Data Kuisisioner Loyalitas Pelanggan (Y).....	82
Tabel 24 : Distribusi Frekuensi.....	84

Tabel 25 : Jenis Kelamin Responden.....	85
Tabel 26 : Status Responden.....	86
Tabel 27 : Umur Responden.....	86
Tabel 28 : Pendidikan Terakhir Responden.....	87
Tabel 29 : Pekerjaan Responden.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 2 : Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
Gambar 3 : Grafik Uji T.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Bentuk Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Pengolahan SPSS

Lampiran 4 : Tabel T hitung

Lampiran 5 : Surat Bukti Riset

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup