

ABSTRAK

Nama: Aal Alfiani, Nim: 131401296, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada PT Menes Motor Labuan Pandeglang).**

Meningkatnya perusahaan-perusahaan baru khususnya dibidang jual beli sepeda motor Honda membuat perusahaan tidak cukup hanya menjual produk, melainkan harus juga melihat kualitas produk yang dapat selalu diingat oleh konsumen. Kualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap suatu produk. Setiap konsumen yang merasa puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan mengelola kualitas produk secara tepat, agar dapat tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Perusahaan harus memiliki kualitas produk yang tinggi dan pelanggan yang loyal karena kualitas produk yang baik dapat mendorong konsumen untuk melakukan keputusan pembelian bahkan pembelian ulang pada produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen PT Menes Motor Labuan Pandeglang. 2) Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen PT Menes Motor Labuan Pandeglang.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen PT Menes Motor Labuan Pandeglang. 2) untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen PT Menes Motor Labuan Pandeglang..

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis, Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebar angket (Kuesioner) sebanyak 42 responden, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 2,190 + 0,897 X$ dan hasil uji hipotesis diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ($5,690 \geq 1,683$) hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan untuk melihat seberapa besar pengaruhnya, penulis menggunakan koefisien determinasi dimana $R^2 = 0,447$ artinya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen sebesar 44,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas, Produk, Loyalitas, Konsumen.