

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan dan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 26 Juni 2018

**TITI ROHMAWATI**

NIM: 141401587

## ABSTRAK

Nama: **Titi Rohmawati**, NIM: **141401587**, Judul Skripsi: ***Pengaruh Kualitas Produk dan Garansi Seumur Hidup Terhadap Kepuasan Konsumen Tupperware (Studi di PT. Banten Anugerah Abadi)***.

Persaingan global sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas barang dan jasa serta pelayanan. Kualitas produk menjadi hal yang menentukan untuk mencapai penjualan yang diinginkan perusahaan, karena dengan kualitas produk yang baik akan memberikan kepuasan terhadap konsumen. PT. Banten Anugerah Abadi yang menjadi distributor Tupperware memberikan kualitas dan jaminan dalam bentuk garansi seumur hidup terhadap produknya.

Rumusan masalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas produk dan garansi seumur hidup terhadap kepuasan konsumen Tupperware di PT. Banten Anugerah Abadi. 2) Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan garansi seumur hidup terhadap kepuasan konsumen Tupperware di PT. Banten Anugerah Abadi.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 2500 member. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode penelitian menggunakan *non-probability sampling*, penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*, dan pengolahan datanya menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,548 > t_{tabel}$   $1,98580$ , dan tingkat signifikansi  $0,012 < 0,05$ . Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara garansi seumur hidup ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), nilai  $t_{hitung}$   $3,670 > t_{tabel}$   $1,98580$ , dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk ( $X_1$ ) dan garansi seumur hidup ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), nilai  $F_{hitung}$   $22,874 > F_{tabel}$   $3,094$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R$  square sebesar  $0,330$  artinya 33% variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) disebabkan oleh kualitas produk ( $X_1$ ) dan garansi seumur hidup ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya sebesar 67% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti variabel harga, *brand image*, kualitas pelayanan dan sebagainya.

**Kata Kunci:** ***Kualitas Produk, Garansi Seumur Hidup, Kepuasan Konsumen***

ss