

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENJUALAN
KARTU TRI**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



**MEGA DEVI SINURAT
1212923009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : MEGA DEVI SINURAT

NIM : 1212923009

Tanda Tangan :



Tanggal : 16 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Mega Devi Sinurat

NIM : 1212923009


Program studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

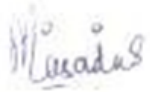
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjualan Kartu Tri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Teknik pada Program studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Gunawarman Hartono, Ir, M.Eng. ()

Penguji I : Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()

Penguji II : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Agustus 2023

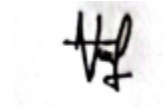
Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik S1 pada program studi Teknik Industri di Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua saya A. sinurat dan M. sihotang yang selalu mendukung serta doa dalam penulisan skripsi ini;
3. Pihak PT Trimindo Jaya Mandiri yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
4. Saudara dan sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta, 25 Juli 2023



Mega Devi Sinurat

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Devi Sinurat

NIM : 1212923009

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

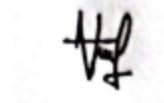
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada **Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penjualan Kartu Tri** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Mega Devi Sinurat)

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan layanan terhadap Loyalitas Pelanggan
pada Penjualan Kartu Tri**

Mega Devi Sinurat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas Produk dan layanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan pada penjualan kartu tri. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner, populasi penelitian ini adalah pengguna kartu tri di daerah Deli Serdang, Sumatera Utara, sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dihitung menggunakan rumus slovin, Teknik analisis data menggunakan Program SPSS. Uji regresi linier berganda dilakukan setelah uji asumsi data terpenuhi uji normalitas, Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas, setelah dilakukan uji t, secara simultan kedua variabel juga berpengaruh terhadap loyalitas melalui uji F. Pengaruh kedua Variabel terhadap loyalitas pelanggan adalah 56,4%.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, loyalitas pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Indikator kualitas Produk.....	8
2.1.3 Tujuan Kualitas Produk.....	8
2.1.4 Unsur-Unsur Kualitas Produk.....	8
2.2 Kualitas layanan.....	9
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Loyalitas pelanggan.....	10
2.3.1 Pengertian Loyalitas.....	11
2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	11
2.3.3 Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	12
2.4 Hubungan antara Kualitas Produk dan Pelayanan.....	13
2.5 Penelitian terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	14
2.7 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat Penelitian.....	17

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.2.1	Populas	17
3.2.2	Sampel	17
3.3	Metode penelitian	18
3.3.1	Sumber Data	18
3.3.2	Variabel Penelitian	19
3.4	Uji Data	20
3.4.1	Uji validitas	20
3.4.2	Uji Reliabilitas	20
3.5	Uji Asumsi Klasik	21
3.5.1	Uji Normalitas	21
3.5.2	Uji Multikolinearitas.	21
3.5.3	Uji heteroskedastisitas	21
3.6	Uji Regresi Linier Berganda	22
3.7	Uji Hipotesis	22
3.7.1	Uji T	23
3.7.2	Uji F	23
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	23
3.8	Diagram Alir	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		26
4.1	Pengumpulan data.	26
4.2	Karakteristik Responden	26
4.3	Hasil Penyebaran Kuisoner	28
4.3.1	Tanggan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)	29
4.3.2	Tanggan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2)	31
4.4	Uji Data	32
4.4.1	Uji Validitas.	32
4.4.2	Uji Reliabilitas.	34

4.5 Uji Asumsi Klasik	36
4.5.1 Uji Normalitas	37
4.5.2 Uji Multikolinearitas	37
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	37
4.6 Uji Linear Berganda	38
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	38
4.7 Pengujian Hipotesis	39
4.7.1 Uji T (Uji Parsial)	45
4.7.2 Uji F (Simultan)	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Kartu Tri	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Variabel-Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Indeks Koefisien Reliabilitas	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2 Usia	32
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	33
Tabel 4.4 Uang saku/Gaji perbulan.	33
Tabel 4.5 Tanggan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....	34
Tabel 4.6 Tanggan Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan (X1)	35
Tabel 4.7 Tanggan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	36
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	37
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2).....	38
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	39
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	39
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Reabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2).....	40
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.14 Hasil Output Uji Normalitas	41
Tabel 4.15 Hasil Output Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.16 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.18 Uji T (parsial)	45

Tabel 4.19 Uji F.	46
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti 22
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian..... 32
Gambar 2.1 Diagram alir penelitian (Lanjutan)... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner Penelitian.....	45
Lampiran 2. Data Identitas Responden.	49
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	54
Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif.	62
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Data.....	69
Lampiran 6. Hasil Uji Realibilitas Data.....	73
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas.....	75
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas.....	75
Lampiran 9. Uji Heterokedastisitas.....	76
Lampiran 10. Uji Regresi dan Uji T (Uji Parsial)	76
Lampiran 11. UJI F (Simultan)	76
Lampiran 12. Determinasi (R Square)	77
Lampiran 13. Tabel Uji F.....	80