

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI**

SKRIPSI

**SRI ROCHAYATI
2113600331**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. QUANTUM INTI AKURASI**

SKRIPSI

**SRI ROCHAYATI
2113600331**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 6 April 2020



SRI ROCHAYATI
NPM 2113600331

PERSETUJUAN PEMBIMBING

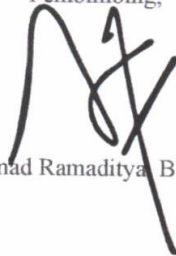
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

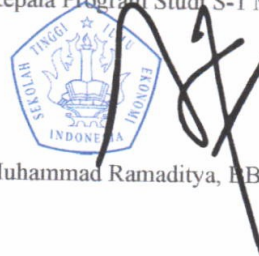
Jakarta, 6 April 2020

Pembimbing,



Muhammad Ramaditya BBA., M.Sc.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

Acc # 04/11/4/20





HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 6 April 2020 dengan nilai A-

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Pembimbing)
3. ; Drs. Sumitro, MSc
(Anggota Penguji)
4. ; Lina Noersanti, SSi, MSi
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

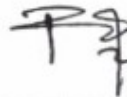
Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, MSc dan Ibu Lina Nursanti, SE, MSc.selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Anak-anak Saya dan Sahabat-sahabat yang sudah memberikan banyak masukan kepada peneliti dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.
9. Semua pihak yang mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan dan saran.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, April 2020



SRI ROCHAYATI
NPM 2113600331

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SRI ROCHAYATI
NPM : 2113600331
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : April 2020

Yang menyatakan,



Sri Rochayati

Sri Rochayati
NPM : 2113600331
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. QUANTUM INTI AKURASI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. Quantum Inti Akurasi.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif kuantitatif dan Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Quantum Inti Akurasi. Peneliti menggunakan rumus Moe dengan sampel sebanyak 97 pelanggan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan ; layanan purna jual produk alat kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan ; kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima ; pelayanan purna jual produk alat kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima ; kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima ; kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas diterima melalui kepuasan pelanggan serta layanan purna jual produk alat kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas diterima melalui kepuasan pelanggan pada PT. Quantum Inti Akurasi.

***Kata kunci : Kualitas produk, layanan purna jual, kepuasan,
loyalitas pelanggan***

Sri Rochayati
NPM : 2113600331
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND THE SERVICE OF AFTER SALE OF HEALTH MEASURING PRODUCTS TO THE SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN PT. QUANTUM INTI AKURASI

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality and after-sales service products for measuring health products on customer satisfaction and loyalty at PT. Quantum Inti Akurasi.

The strategy used in this study is a quantitative associative research strategy and the research method used is a survey. The population in this study were all customers of PT. Quantum Inti Akurasi. Researchers used the Moe formula with a sample of 97 customers.

Based on the results and discussion shows that product quality has a significant positive effect on customer satisfaction; after-sales service of medical devices has a significant positive effect on customer satisfaction; Product quality has a significant positive effect on customer loyalty received; after-sale service of medical device products has a significant positive effect on customer loyalty received; satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty received; Product quality has a significant positive effect on customer loyalty received through customer satisfaction and after-sales service of medical equipment products has a significant positive effect on loyalty received through customer satisfaction at PT. Quantum Inti Akurasi.

Keywords: Product quality, after sales service, satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Manajemen pemasaran	18
2.2.2. Kualitas produk.....	20
2.2.3. Layanan purna jual.....	27
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	30
2.2.5. Loyalitas pelanggan	36
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	40
2.3.1. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	40

	Halaman
2.3.2. Pengaruh langsung layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan.....	41
2.3.3. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	42
2.3.4. Pengaruh langsung layanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan.....	43
2.3.5. Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	43
2.3.6. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	44
2.3.7. Pengaruh langsung layanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	45
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	46
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	47
BAB III METODA PENELITIAN.....	49
3.1. Strategi Penelitian.....	49
3.2. Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1. Populasi penelitian.....	49
3.2.2. Sampel penelitian	50
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	50
3.4. Operasionalisasi Variabel	52
3.5. Metoda Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	65
4.2. Deskripsi Responden	65
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	68
4.3.1. Uji validitas.....	68
4.3.2. Uji reliabilitas	69
4.4. Deskripsi Data	70
4.5. Analisis Statistik Data.....	73
4.5.1. Uji asumsi klasik.....	73

	Halaman
4.5.2. Menguji pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap Kepuasan (Sub struktur 1).....	77
4.5.3. Menguji pengaruh kualitas produk, layanan purna jual dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Sub struktur 2)	81
4.5.4. Sobel tes.....	85
4.6. Temuan Hasil Penelitian	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1. Simpulan	95
5.2. Saran	96
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR REFERENSI	97
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Supplier Alat-alat Kesehatan di Jakarta berdasarkan Rating.....	2
Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan PT Quantum Inti Akurasi Tahun 2018-2019 ...	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert.....	51
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	53
Tabel 4.1. Hasil Keseluruhan Uji Validitas.....	69
Tabel 4.2. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.3. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	74
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.5. Hasil Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4.6. Coefisien Sub Struktur 1.....	78
Tabel 4.7. Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.8. Pengujian Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 pada Y_1	80
Tabel 4.9. Coefisien Sub Struktur 2.....	81
Tabel 4.10. Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4.11. Pengujian Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 pada Y_1	85
Tabel 4.12. Hasil Sobel Test X_1 terhadap Y_2 melalui Y_1	86
Tabel 4.13. Hasil Sobel Test X_2 terhadap Y_2 melalui Y_1	86
Tabel 4.14. Interpretasi Hasil Penelitian Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2....	89
Tabel 4.15. Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Hasil Penjualan Produk Kesehatan PT Quantum Inti Akurasi Tahun 2018-2019.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan purna jual Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 3.1 Sub Struktural 1 Analisis Jalur	59
Gambar 3.2 Sub Struktural 2 Analisis Jalur	61
Gambar 4.1 Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.2 Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.3 Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4.4 Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Berapa lama menggunakan produk yang diageni PT Quantum Inti Akurasi.....	67
Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk.....	71
Gambar 4.6 Diagram Skala Likert Variabel Layanan purna jual produk alat kesehatan.....	71
Gambar 4.7 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.8 Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan	72
Gambar 4.9 Histogram Uji Normalitas Data Normal P-P Plot	74
Gambar 4.10 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	77
Gambar 4.11 Pengaruh Sub Struktur 1	79
Gambar 4.12 Pengaruh Sub Struktur 2	83
Gambar 4.13 Pengaruh Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Produk	105
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Layanan purna jual	106
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	107
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....	108
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Berpasangan Hasil Uji Coba Variabel X_1 X_2 Y_1 Y_2	109
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	110
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Layanan purna jual.....	111
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	112
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	113
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	114
Lampiran 12. Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Produk	116
Lampiran 13. Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Layanan purna jual ..	119
Lampiran 14. Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan	122
Lampiran 15. Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan.	125
Lampiran 16. Rekapitulasi Data Berpasangan Hasil Penelitian Variabel X_1 X_2 Y_1 Y_2	128
Lampiran 17. Output SPSS (Deskripsi Data).....	131
Lampiran 18. Output SPSS (Uji Asumsi Klasik).....	132
Lampiran 19. Output SPSS (Analisis Jalur Model 1).....	135
Lampiran 20. Output SPSS (Analisis Jalur Model 2).....	136
Lampiran 21. Surat Keterangan Riset.....	137
Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	138