

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA PERCETAKAN YESIKA DI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



NUR HIKMAH

NIM. 215122215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2019**

ABSTRAK

Perkembangan dunia percetakan saat ini semakin pesat, kebutuhan masyarakat terhadap percetakan cukup tinggi dimana saat ini banyak industri-industri kecil sudah menggunakan percetakan sebagai media periklanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari para pelanggan dengan memperbaiki kualitas produk pada percetakan Yesika di Lumajang sehingga menghasilkan produk yang memuaskan dan pelanggan akan tetap loyal, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan sample dalam penelitian ini adalah 45 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan uji t dan koefisien determinasi. Tingkat validitas dan reliabilitas telah terkonfirmasi dengan kriteria yang baik. Hasil penelitian kualitas produk menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil koefisien determinasi 37,9% artinya kepuasan pelanggan dapat di jelaskan oleh variabel kualitas produk 37,9% sedangkan sisanya 62,1% kepuasan pelanggan di jelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti. Hasil penelitian kualitas produk juga menunjukkan berpengaruh secara signifikan tergadap loyalitas pelanggan dan hasil koefisien determinasi 54,2% artinya loyalitas pelanggan dapat di jelaskan oleh variabel kualitas produk 54,2% sedangkan sisanya 45,8% loyalitas pelanggan di jelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti. Implikasi dari studi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan perspektif yang lebih baik.

Kata Kunci : kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The development of the printing world is now increasingly rapid, the needs of the public for printing are quite high, where today many small industries have used printing as an advertising medium. This research aims to increase customer satisfaction and loyalty by improving product quality at Yesika printing in Lumajang to produce satisfactory products and customers will remain loyal, using quantitative research methods. Sampling in this study was 45 respondents using purposive sampling method. Data collection techniques using questionnaires, interviews and observations. The data analysis method used is simple linear regression analysis using the t test and coefficient of determination. The level of validity and reliability has been confirmed with good criteria. The results of the product quality research show a significant effect on customer satisfaction and the results of the coefficient of determination 37.9% means that customer satisfaction can be explained by product quality variables 37.9% while the remaining 62.1% customer satisfaction is explained by other variables that are not examined . The results of product quality research also showed a significant effect on customer loyalty and the results of the coefficient of determination 54.2% means that customer loyalty can be explained by product quality variables 54.2% while the remaining 45.8% customer loyalty is explained by other variables not careful. The implications of this study can be useful for developing a better perspective.

Keywords: *product quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

