

**ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
PADA PT. MULTI MAS CABANG PEKANBARU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**  
**NELLI ASRIDA**  
**NIM: 1025075**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2016**


**LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. MULTI MAS CABANG PEKANBARU**

Karya Ilmiah Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan Studi Sarjana (S-I) di  
Universitas Pasir Pengaraian

Ditetapkan dan Disahkan di Pasir Pengaraian  
Pada Februari 2016  
Oleh :

  
Yulfita Aini, SE.MM  
Pembimbing I

  
Asrori.S.Pd.MM  
Pembimbing II

Mengetahui,  
  
Seprini, SE..MM  
Ketua Program Studi



## SURAT PERNYATAAN SUMBER TULISAN ARTIKEL ILMIAH

Saya yang menandatangani Surat Pernyataan ini :

Nama : Nelli Asrida

Nim : 1025075

Prodi : Manajemen

1. Menyatakan bahwa Artikel Ilmiah yang saya tuliskan benar bersumber dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan oleh pihak lain.
2. Naskah ini belum pernah dipublikasikan dalam bentuk prosiding maupun jurnal sebelumnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan pihak manapun juga untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, Februari 2016

Yang Membuat Pernyataan

Pembimbing I



Nelli Asrida  
NIM. 1025075

Yulfita Ani, SE.MM  
NIDN. 1024097802

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Pasir Pengaraian

Seprini, SE, MM  
NIDN. 1025097804

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. MULTI MAS CABANG PEKANBARU

## ABSTRACT

*Nelli Asrida<sup>1</sup>), Yulfita Aini<sup>2</sup>), Asrori<sup>3</sup>),*  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian  
asridarohul@gmail.com  
yulfitaaini@gmail.com  
asrori@gmail.com

*The goal of this research to know the influence of quality and service quality on customer loyalty. Sampel of this research is 76 customer PT. Multi Mas Pekanbaru in Rokan Hulu and a informan is fertilizer distributor who has long worked in the PT. Multi mas Pekanbaru branch who has know about the quality of products and service quality that has been given by PT. Multi Mas Pekanbaru Branch. The data obtained from questioners and interviews, the data from questioners processed using SPSS 21 and descriptive analyzed through interviews with informan.*

*The result of this research in accordance with the T test to variabel quality of the product obtained by comparison of the calculated value  $T = 7.133 > t \text{ tabel} = 1.993$ , in order to there is a significant influence product quality to customer loyalty as well as test results T to variabel quality of service obtained result of comparison of the value of  $T = 8.950 > t \text{ tabel} = 1.985$  so that there is a significant influence of service quality on loyalty*

*Key Words: Influence quality, service quality and Customer Loyalty*

## PENDAHULUAN

Produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi, adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan pelanggan. Menciptakan hubungan yang baik akan membuat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta akan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan

Kalau kita lihat begitu banyak permasalahan yang terjadi dalam menciptakan loyalitas pelanggan terhadap Pupuk yang dijual oleh PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru, permasalahan-permasalahan tersebut seperti :

1. Terdapat Pupuk yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan akibat kelalaian distributor.
2. Terlambatnya pengiriman Pupuk oleh distributor kepada pelanggan sehingga dapat merugikan kepentingan pelanggan.
3. Terkadang terjadinya kelangkaan Pupuk padahal pelanggan sangat membutuhkan.
4. Adanya Pupuk yang sejenis yang diproduksi oleh PT lain sehingga pelanggan ada yang berpindah ke produk Pupuk yang diproduksi oleh PT. tersebut.

Namun walaupun demikian PT. Multi Mas tetap berusaha untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal, karena perusahaan tetap beranggapan bahwa loyalitas pelanggan sangat perlu dipertahankan dengan cara selalu memperbaiki kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Untuk itu PT. Multi Mas melalui distributornya di Kabupaten Rokan Hulu sudah berupaya untuk membangun loyalitas pelanggan dengan cara:

1. Meningkatkan kualitas produk.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh sebab itu untuk membangun loyalitas pelanggan setiap perusahaan harus mengetahui pentingnya kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan, untuk itu penulis melalui penelitian ini berupaya untuk meneliti hal tersebut dengan judul Penelitian ” *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

## METODE PENELITIAN

### A. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, dengan demikian yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah terbatas tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang menjadi Pelanggan dari PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru. Lokasi penelitian adalah di wilayah Kabupaten Rokan Hulu, dimana penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan mulai bulan Maret sampai dengan bulan Juli tahun 2014.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut kamus riset karangan Komaruddin, yang dimaksud dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, kasus-kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa. (Mardalis, 2010 : 76)

Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah petani yang berlangganan kepada distributor pupuk PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru yang berada di Pasir Pengaraian pada tahun 2014 yang berjumlah 320 orang petani.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar, dan populasi tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. (Sugiyono 2014 ; 62)

Dari jumlah pelanggan yang dijadikan populasi sebanyak 320 orang pelanggan, maka pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan metode Slovin (Husein umar, 2010 : 65), yaitu :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel  
 N = Ukuran populasi  
 e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, diambil contoh 10%.

Dengan Rumus pengambilan sampel diatas dapat yang diambil dari penelitian ini adalah :

$$\frac{320}{(320 \cdot (0.10^2)) + 1} = \frac{320}{4.2} = 76,1$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini digenapkan menjadi 76 orang pelanggan.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berbicara mengenai dunia usaha, hampir semua pelaku usaha pasti ingin memperoleh banyak pembeli, pembeli inilah yang menjadi tujuan utama dari pebisnis yang menginginkan penjualan yang besar. Namun perlu diketahui jika suatu usaha ingin terus berkembang, maka strategi memperbanyak

pembeli saja tidak cukup, kita perlu strategi agar pembeli tersebut menjadi pelanggan tetap yang dengan kata lain perlu ada strategi yang dilakukan untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Bapak Nasrul Hadi Selaku Distributor Pupuk dari PT. Multi Mas memaparkan beberapa strategi praktis yang telah dilakukan untuk membangun loyalitas pelanggan yaitu :

#### 1. Produk Berkualitas.

Pastikan produk yang di jual memiliki kualitas yang baik, Perusahaan harus bisa memperbaiki kualitas produk secara terus menerus, lakukan monitoring dari proses produksi sehingga produk yang sampai ke tangan pelanggan merupakan produk yang berkualitas. Pupuk boleh dikatakan sebagai makan pokok tanaman maka pupuk yang digunakan untuk tanaman harus berkualitas, beberapa syarat yang menandakan bahwa produk pupuk tersebut berkualitas antara lain :

- a. Mempunyai Kemampuan untuk mempercepat hasil atau memperbanyak produksi tanaman.
- b. Tidak merusak lingkungan sekitar tanaman.

#### 2. Layanan Berkualitas

Setiap pelanggan sudah pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari Pelanggan, umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian, dan pelayanan yang cepat terhadap pelayanan jasa yang dibutuhkan dari instansi perusahaan.

Memberikan pelayanan prima yang merupakan sebuah kewajiban bagi PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru, namun sebaliknya menjadi hak bagi pelanggan, untuk memperoleh dan menyelenggarakan pelayanan yang baik, maka setidaknya-pelanggan pelayanan tersebut harus memiliki standar minimal yang disyaratkan agar supaya memenuhi harapan pelanggan.

Selain itu sikap positif dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan :

- a. Telah diterapkan konsep pelayanan prima secara baik
- b. Adanya penghargaan atas rasa simpati dari pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan.
- c. Adanya hubungan yang harmonis antara Pelanggan dengan perusahaan.

Adapun hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah sistem yang menyenangkan pelanggan. pada umumnya pelanggan kurang peduli dengan masalah yang ada di dalam kantor pelayanan, pelanggan hanya ingin mendapatkan pelayanan terbaik sehingga apa yang mereka butuhkan bisa mereka dapatkan tepat pada waktunya, dengan demikian memberikan perhatian kepada pelanggan secara baik berarti para distributor pupuk telah berupaya untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Untuk melihat tingkat loyalitas pelanggan terhadap PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru selaku Distributor pupuk bagi petani maka ada 5 pertanyaan yang diajukan kepada para petani tentang loyalitas mereka terhadap distributor pupuk selama ini yaitu :

1. Tingkat kepuasan atas kualitas produk pupuk.
2. Tingkat kepuasan atas peningkatan kualitas produk pupuk.
3. Tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan distributor pupuk
4. Tingkat kepuasan akan peningkatan pelayanan yang diberikan distributor pupuk.
5. Tingkat kepuasan akan kualitas produk pupuk dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari kelima pertanyaan tersebut tentunya berhubungan erat dengan kualitas ketika para pelanggan menjawab puas atau sangat puas maka dapat dipastikan para pelanggan akan tetap loyal dengan PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru sebagai Distributor Pupuk di Wilayah Kabupaten Rokan Hulu.

Sesuai dengan keterangan yang diperoleh dari distributor pupuk sekaligus sesuai dengan konsep operasional dalam penelitian ini maka terdapat dua faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan

terhadap PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru sebagai distributor pupuk bagi petani yaitu kualitas Produk dan kualitas Pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat kualitas produk yang ditawarkan selama ini dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh distributor pupuk pada para petani maka penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan petani terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Multi Mas Cabang Pekanbaru.

Adapun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan :

### **1. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas produk**

Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas produk pupuk ditentukan oleh berbagai aspek. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan Pelanggan produk pupuk tersebut atas dituangkan dalam 5 pertanyaan yang berkaitan dengan :

a. Tingkat Kepuasan pelanggan atas daya tahan dari pupuk.

Daya tahan pupuk sangat penting untuk diperhatikan pelanggan sebab terkadang pupuk yang dibeli tidak langsung digunakan atau pelanggan membeli pupuk dalam jumlah banyak dimana penggunaannya tidak sekaligus, tentunya daya tahan pupuk tersebut sangat penting, jangan sampai pupuk yang telah dibeli tidak bisa digunakan, oleh sebab itu perusahaan harus menciptakan pupuk yang mempunyai daya tahan yang lama sehingga dapat digunakan oleh pelanggan dalam waktu yang lama.

b. Tingkat Kepuasan pelanggan atas kecepatan manfaat pupuk.

Sebagian besar pelanggan masih berorientasi pada kepuasan yang dengan cepat dirasakan ketimbang ditunda, dimana produk yang dapat memberikan manfaat lebih cepat cenderung menjadi pilihan dari setiap pelanggan sehingga dengan cepat pula loyalitas pelanggan

terhadap produk pupuk tersebut akan tercipta.

c. Tingkat Kepuasan pelanggan atas kesederhanaan penggunaan pupuk.

Kesederhanaan adalah sejauh mana suatu produk dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh pelanggan, kalau ada dua produk yang sama kualitasnya, tetapi yang satu sangat mudah dalam penggunaannya maka pelanggan akan lebih cenderung akan memilih produk tersebut dibandingkan dengan produk yang rumit cara penggunaannya.

d. Tingkat Kepuasan pelanggan atas manfaat tambahan dari pupuk.

Dengan banyaknya jenis pupuk yang beredar dipasaran yang tentunya juga ada yang berkualitas sama dengan pupuk yang dijual oleh PT. Multi Mas, dengan demikian dibutuhkan manfaat tambahan dari produk tersebut yaitu sejauh mana produk yang dijual memiliki kemampuan bersaing dengan produk yang ada dipasaran

e. Tingkat Kepuasan pelanggan atas bentuk, warna dan bau pupuk.

Pelanggan yang loyal terhadap suatu produk tentunya dipengaruhi dari bentuk fisik produk yang dia beli seperti kemasan produk, warna produk dan bau produk, apabila dari awal seorang pembeli sudah terikat dengan bentuk fisik produk dan ditambah kualitas yang lain maka loyalitas pelanggan akan mudah terbentuk.

### **2. Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan**

Loyalitas akan dapat terbangun terhadap suatu perusahaan apabila Pelanggan puas dengan pelayanan karyawan atau pegawai yang menjual produk perusahaan tersebut, terhadap pelayanan yang diberikan distributor pupuk dapat ditentukan oleh berbagai aspek. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan pelanggan pupuk atas pelayanan direfleksikan melalui 5 pertanyaan yang berkaitan dengan :

a. Tingkat Kepuasan pelanggan atas perhatian distributor pupuk.

Perhatian distributor terhadap pelanggan merupakan salah satu usaha dalam menciptakan loyalitas pelanggan, dalam konsep pelayanan, perhatian perusahaan atau distributor pupuk terhadap pelanggan seperti mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencari apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan dan lain sebagainya.

- b. Tingkat Kepuasan pelanggan atas sikap menghargai dari distributor dalam melayani pelanggan.

Dalam membangun suatu usaha yang faktor utama yang perlu diperhatikan adalah pelanggan, seorang pelanggan wajib diposisikan sebagai orang yang paling penting, sehingga sikap menghargai pelanggan adalah sikap distributor pupuk yang dapat membangun loyalitas seorang pelanggan, ketika seorang distributor begitu menghargai pelanggan sehingga terbentuk hubungan yang harmonis dengan pelanggan, sehingga dengan adanya hubungan yang harmonis tersebut maka kemungkinan pelanggan untuk berpindah kepada produk lain akan sulit dilakukan oleh pelanggan tersebut.

- c. Tingkat Kepuasan pelanggan atas daya tangkap (kecepatan) dari distributor pupuk terhadap keinginan pelanggan.

Kecepatan distributor dalam memenuhi keinginan pelanggan sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, terkadang pelanggan mempunyai masalah dengan usaha perkebunannya, ingin mendapatkan pupuk yang terbaik dan pelanggan tidak bisa datang langsung mengambil pupuk tersebut, maka ketika distributor bisa memenuhi keinginan pelanggan dengan cepat maka akan ada kepuasan tersendiri bagi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

- d. Tingkat Kepuasan pelanggan atas ketepatan waktu dari distributor pupuk dalam melayani pelanggan.

Untuk memajukan suatu usaha bisnis salah satu faktor penting yang sangat menentukan kesuksesan usaha tersebut adalah ketepatan waktu atau disiplin waktu, oleh sebab itu distributor pupuk dalam usaha membangun loyalitas pelanggan harus memiliki kedisiplinan dalam melayani setiap pelanggan

- e. Tingkat Kepuasan pelanggan atas kejujuran dari distributor pupuk kepada pelanggan.

Kejujuran itu sangat mahal harganya, karena siapapun tidak akan mau dibohongi, apalagi berkaitan dengan jual-beli, ketika ada pelanggan yang tua bahwa dia sudah dibohongi oleh distributor pupuk, maka kemungkinan besar pelanggan tersebut akan berpindah kepada distributor pupuk perusahaan lain.

Dari hasil pengolahan data Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan melalui program Komputer SPSS 21, yang hasilnya adalah sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode korelasi product moment terkoreksi (*corrected item-total correlation*) pada tingkat signifikansi = 5%.

Dari data tabel dengan jumlah responden 76 orang maka jumlah r tabel pada tingkat signifikan 5 % adalah 0.50. Menurut metode ini jika suatu nilai r hitung > r tabel maka pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid, demikian pula sebaliknya apabila r hitung < r tabel maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner tersebut adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel metode Alpha-Cronbach. Menurut metode ini jika suatu kuesioner memiliki koefisien reliabiliti



Alpha-Cronbach > 0,60 adalah dinyatakan reliabel dan apabila koefisien reliabiliti Alpha-Cronbach < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel atau tidak handal.

Untuk melihat reliabel atau tidak reliabelnya kuesioner dalam penelitian ini akan diterangkan satu-persatu tentang pertanyaan mengenai variabel penelitian sebagai berikut.

**a. Loyalitas Pelanggan (Y)**

Dari hasil uji reliabelitas dengan menggunakan komputer program SPSS diketahui bahwa nilai alpha cronbach untuk keseluruhan butir pertanyaan variabel loyalitas pelanggan melebihi nilai dari 0.60, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program SPSS**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.838	5

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebagaimana disajikan dalam Tabel. 4.12 bahwa kuisioner pertanyaan tentang Loyalitas Pelanggan memiliki koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebesar 0.836 nilai tersebut lebih besar dari nilai batas yaitu 0,60. oleh karena itu disimpulkan bahwa ke-5 dari item pertanyaan dapat dikatakan reliabel atau handal dimana item tersebut sangat baik digunakan untuk menanyakan mengenai loyalitas pelanggan

**b. Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)**

Dari hasil uji reliabelitas menggunakan komputer program SPSS diketahui alpha cronbach untuk keseluruhan butir pertanyaan variabel kualitas produk nilainya ternyata melebihi 0.60, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program**  
**SPSS**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.924	5

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebagaimana disajikan dalam Tabel. 4.13, bahwa kuesioner pertanyaan tentang kualitas produk memiliki koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebesar 0.924, nilai tersebut lebih besar dari nilai batas yaitu 0,60. Oleh karena itu disimpulkan bahwa ke-5 dari item pertanyaan dapat dikatakan handal dimana item tersebut sangat baik digunakan untuk menanyakan mengenai kualitas Produk.

**c. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Dari hasil uji reliabelitas menggunakan komputer program SPSS diketahui alpha cronbach untuk keseluruhan butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan nilainya melebihi 0.60, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas Melalui Program**  
**SPSS**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.857	.857	5

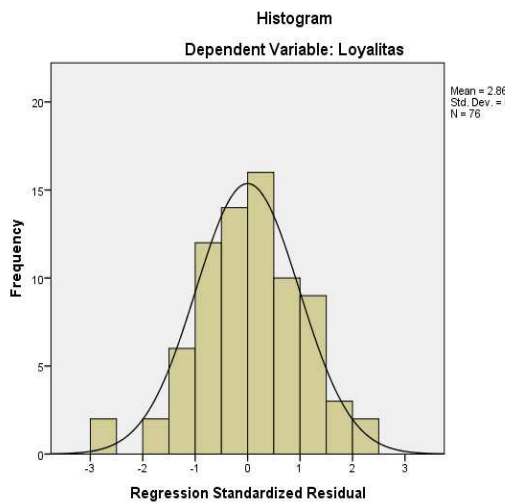
Berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebagaimana disajikan dalam Tabel. 4.24, bahwa kuisioner pertanyaan tentang kualitas pelayanan memiliki koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach sebesar 0.857, nilai tersebut lebih besar dari nilai batas yaitu 0.60. Oleh karena itu disimpulkan bahwa ke-5 dari item

pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini dapat dikatakan handal, oleh karena itu pertanyaan-pertanyaan tersebut sangat baik digunakan untuk menanyakan tentang kualitas pelayanan.

### 3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data, uji ini merupakan pengujian paling banyak dilakukan untuk menganalisis statistik parametrik, penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

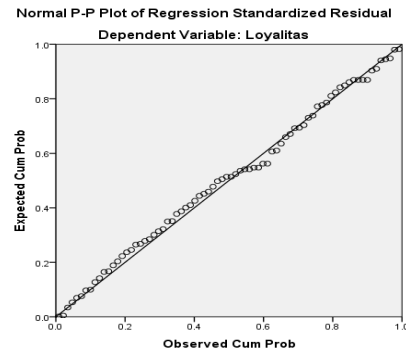
Dari hasil output Komputer program SPSS tentang pengujian normalitas hasilnya dapat dilihat seperti Gambar 4.1 dibawah ini :



Gambar 4.1 : Grafik Histogram

Untuk melihat apakah koefisien yang kita distribusikan kepada para responden berjalan secara normal atau tidak maka dapat terlihat dari hasil pengolahan data melalui program SPSS dalam bentuk Grafik Histogram. Dari grafik histogram diatas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal karena apabila garis distribusi mengikuti bentuk grafik maka berarti data terdistribusi secara normal.

Selain itu untuk mengetahui bentuk distribusi data penelitian bisa juga menggunakan grafik P-P Plot seperti terlihat pada Gambar 4.2 berikut ini :



Gambar 4.2 : Grafik P-P Plot

Dari grafik P-P Plot diatas, diketahui suatu data akan terdistribusi secara normal jika probabilitas yang harapan dan probabilitas pengamatan ditunjukkan dengan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis nilai probabilitas harapan dan probabilitas pengamatan. dari grafik terlihat bahwa nilai Plot PP terletak disekitar garis diagonal. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data terdistribusi secara normal.

### 4. Analisis Regresi Berganda

Untuk menentukan pola pengaruh lebih dari satu variabel bebas dengan satu variabel terikat maka analisis untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun model persamaan regresi berganda tersebut adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

X<sub>1</sub> = Kualitas Produk

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Variabel bebas

Dari perhitungan melalui program SPSS diketahui nilai-nilai variabel sebagai berikut :

$$a = 10.374$$

$$b_1 = 0.434$$

$$b_2 = 0.546$$

Maka persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

$$Y = 10.374 + 0.434X_1 + 0.546X_2$$

Interpretasi dari persamaan regresi berganda diatas adalah sebagai berikut :

1. Koefisien Kualitas Produk ( $X_1$ ) sebesar 0.434. ini artinya terdapat pengaruh positif sebesar 43.40% Kualitas produk terhadap pembentukan loyalitas pelanggan. Dengan demikian Koefisien kualitas produk ( $X_1$ ) sebesar 0.434, jika berubah sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan rata-rata nilai loyalitas pelanggan sebesar 43.40 % dengan anggapan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah konstan.
2. Koefisien Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0.546, ini artinya terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan sebesar 54.60% terhadap pembentukan loyalitas pelayanan. Dengan demikian Koefisien loyalitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0.546% jika berubah sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan rata-rata nilai loyalitas pelanggan sebesar 54.60% dengan anggapan variabel kualitas produk ( $X_1$ ) adalah konstan.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Uji F seluruh Variabel

Dari hasil perhitungan komputer program SPSS diatas diperoleh besar F hitung = 40.334 dan Signif.F = 0.000, sedang alpha 5% diperoleh F tabel 3.09. jika diperbandingkan antara F hitung dengan F tabel maka diperoleh perbandingan F hitung = 40.334 > F tabel 3.13.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variable kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam pembentukan loyalitas pelanggan.

### b. Uji t setiap Variabel

Dari hasil perhitungan melalui program SPSS diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel bebas sebagai berikut :

1. t hitung variabel kualitas produk sebesar 7.133 dan Sig = 0.000
2. t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8.950 dan Sig = 0.000

Nilai t tabel dengan alpha 5% dan banyak sampel 76 responden diperoleh nilai 1.993 maka uji hipotesisnya sebagai berikut :

1. Uji t Variabel kualitas produk  
Perbandingan nilai t hitung = 7.133 > t tabel = 1.993 berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini terbukti.
2. Uji t Variabel kualitas pelayanan  
Perbandingan nilai t hitung = 8.950 > t tabel = 1.985 berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini juga terbukti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : RajaGrafindo.
- Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung : Alfabeta.
- Fandi Tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- . 2007. *Service. Quality & Satisfaction*. Yogyakarta Andi Offset.
- Griffin. 2004. *Customer Loyalti*. Jakarta: Kencana.
- H.A.S.Moenir. 2010. *Menajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hidayat, Dede. 2009. *Panduan Usaha dengan Sistem Waralaba dan Sistem Penjualan Langsung*, Jakarta : Departemen Perdagangan Dalam Negeri.
- Irma Nilasari & Sri Wiludjeng, 2006, *Pengantar Bisnis*. Yokyakarta : Graha Ilmu.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M.N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta : Kencana.

- Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen)*, Yogyakarta : Caps.
- Susetya, Darma. 2014. *Pupuk Organik Untuk Tanaman Pertanian dan Perkebunan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Siswanto, Victorianus Aries. 2012. *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku karyawan*. Jakarta : RajaGrafindo.