

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. HERBALIFE JEMBER**

(Studi Kasus Rumah Nustrisi Herbalife Perum. Gunung Batu Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

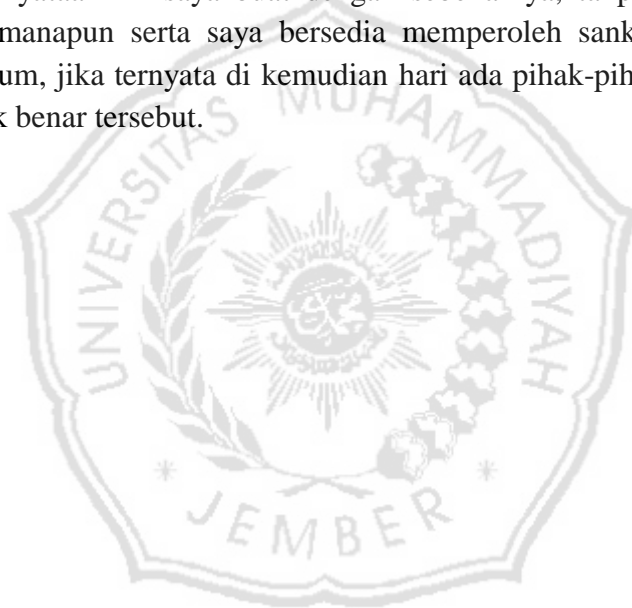
Nama : VICKY IMANDA PUTRA

NIM : 1510411255

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : “(Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Herbalife di Jember)” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, Juli 2019
Yang menyatakan,

VICKY IMANDA PUTRA
1510411255

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. HERBALIFE DI JEMBER (Studi Kasus Rumah Nustrisi Herbalife Perum. Gunung Batu Jember)



Oleh :

VICKY IMANDA PUTRA

1510411255

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M. SC

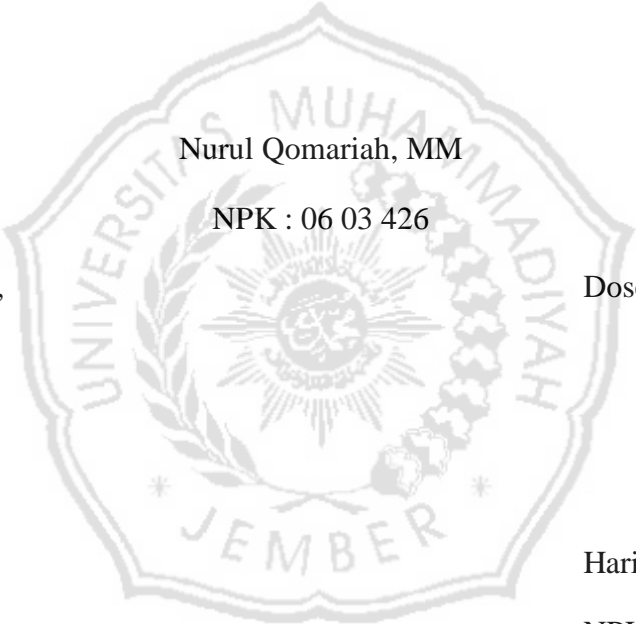
Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE.,MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : (Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Herbalife Di Jember), telah uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : VICKY IMANDA PUTRA
Tanggal : 27 JULY 2019
Tempat : Fakutas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dosen Pembimbing 1,  Dosen Pembimbing 2,
Nurul Qomariah, MM
NPK : 06 03 426
Drs. Anwar M, SC
NPK : 85 03 125
Haris Hermawan SE, MM
NPK : 15 03 643

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Progam Studi,

Dr. Arik Susbiyani. SE, Msi

Haris Hermawan, SE,MM

NPK : 01 09 289

NPK : 15 03 643

MOTTO

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah”

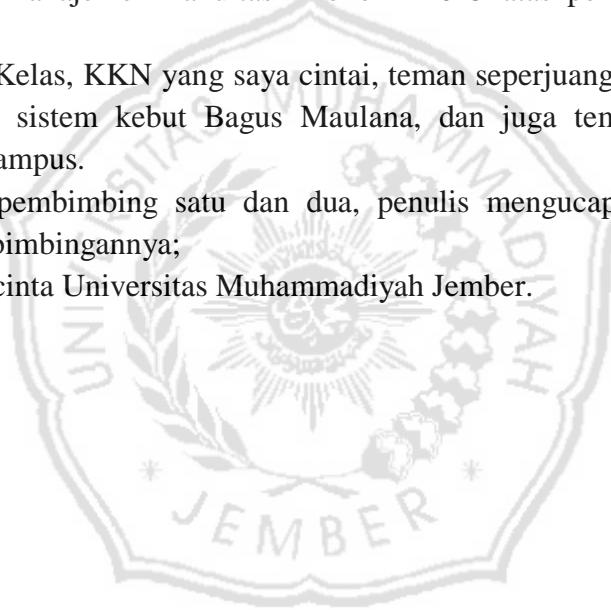
Imam bin Al Qayim



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Ayahku dan Ibuku yang telah mengasuhku dan memberi segala kasih sayang serta pengorbanannya kepadaku terima kasih atas doa yang diberikan demi keberhasilanku;
2. Kakakku yang telah mendukung sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi;
3. Teman Seperjuangan yang telah mendukung, menemani dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi;
4. Sahabatku yang sudah memberikan dorongan luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi;
5. Teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi 2015 atas pemberian semangat serta doanya;
6. Teman-teman Kelas, KKN yang saya cintai, teman seperjuangan mengerjakan skripsi ini setiap hari sistem kebut Bagus Maulana, dan juga teman-teman yang selalu menemani kekampus.
7. Bapak dosen pembimbing satu dan dua, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan dan bimbingannya;
8. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**(Analisis Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Herbalife Di Jember)**”. Sebagai manusia biasa saya tidak akan pernah luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun pembaca.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu **Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak **Haris Hermawan SE,MM**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak dan ibu, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Pada bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Manajemen terima kasih atas bantuan, doa dan dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan dalam penyajiannya, untuk itu saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang memerlukannya.

Jember, Juli 2019

Vicky Imanda Putra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Peneliitian.....	7

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	15
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	18
2.1.4 Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
2.2 Keputusan Pembelian.....	23
2.3 Barang dan Pengertian Barang.....	31
2.4 Hipotesis.....	32

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Identifikasi Variabel.....	37
3.5 Definisi Operational Variabel.....	38
3.6 Skala Pengukuran.....	40
3.7 Uji Instrumen.....	41
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.11 Uji Hipotesis (Uji t).....	47

BAB 4 : PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.2 Statistik Deskriptif.....	51
4.3 Deskriptif Variabel.....	52
4.4 Uji Instrumen.....	56
4.3.1 Uji Validitas.....	56

4.3.2 Uji Reabilitas	57
4.3.3 Uji Normalitas Data	58
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1 Uji Multikolinearitas.....	61
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.6 Uji Hipotesis	63
4.6.1 Uji t	63
4.6.2 Uji t	65
4.7 Pembahasan	63

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Keterbatasan.....	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan.....	15
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian	28
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan	4
Tabel 1.2	Daftar Harga	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1	Umur Responden	34
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Data.....	34
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3 : Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Instrumen
- Lampiran 5 : Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Rtabel



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial variabel kualitas produk dan kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan pengguna produk Herbalife yang di Kota Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 30 responden menurut pendapat Roscoe (2000). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan accidental sampling yaitu; sampel yang diambil secara acak dimana seluruh pengunjung rumah sehat Herbalife yang ditemui pada saat pengambilan sampel berpeluang menjadi responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara simultan kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. (2). Secara parsial kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of simultaneous and partial variables of product quality and customer satisfaction on consumer loyalty. Population in this research is all consumer of Herbalife product user in Jember City. The sample in this study were 30 respondents in the opinion of Roscoe (2000). The sampling technique used in this research is by using accidental sampling that is; Samples taken at random where all Herbalife healthy home visitors encountered at the time of sampling are likely to be respondents. Data collection method in this research is using interview and questioner. This research uses multiple linear regression analysis The results showed that: (1) simultaneously product quality and customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty. (2). Partially product quality and consumer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty