

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
IMPLIKASINYA BAGI LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.TIENS
INTERNASIONAL
(STUDI KASUS PADA STOCKIST DI GORONTALO)**

SKRIPSI

OLEH :

**SYAMSIA THAIB
NIM : 931 412 163**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Prof.Dr,Hi Asna Aneta, M.Si
NIP. 19591227 198603 2 003

Pembimbing II



Idris Yanto Niode, S.Pd, MM
NIP. 19781026 200501 1 001

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**



Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
IMPLIKASINYA BAGI LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.TIENS
INTERNASIONAL
(STUDI KASUS PADA STOCKIST DI GORONTALO)**

Oleh : Syamsia Thaib

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa 29 November 2016
Waktu : 11.00-12.00 WITA

Penguji :

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| 1. Dr, Hapsawati Taan, S.T., M.M. | 1..... |
| 2. Ramlan Amir Isa, S.E, MM | 2..... |
| 3. Prof.Dr,Hj Asna Aneta, M.Si | 3..... |
| 4. Idris Yanto Niode, S.Pd, MM | 4..... |

Gorontalo, 2016

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Syamsia Thaib. 931412163. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk PT.Tiens Internasional. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si dan Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk PT.Tiens Internasional. Penelitian ini dilaksanakan di PT.Tiens Internasional dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan *analisis path* dengan bantuan program SPSS 21.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (Kualitas Produk dan kepuasan pelanggan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas pelanggan) PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Hasil ini didukung oleh kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dengan koefisien masih besar yakni sebesar 0,656. Kemudian kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan mampu menjadi variabel mediasi bagi kualitas produk dengan loyalitas pelanggan

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

ABSTRACT

Syamsia Thaib. 931412163. The Influence of Product Quality towards Consumers' Satisfaction and its implication to the Loyalty of the consumers of Products of PT. Tiens International. Skripsi, Bachelor Study Program of S1 Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Prof. Dr. Asna Aneta, M.SI and Co-supervisor is Idris Yanto Niode, S.Pd, MM.

This research aims at investigating the influence of product quality towards consumers' satisfaction and its implication to the loyalty of the consumers of products of PT. Tiens International. This research is conducted at PT. Tiens International by distributing questionnaires to the respondents who have been met the standard of determined samples, therefore, the data are primary data. The techniques of data collection are interview, observation, questionnaire, and documentation. The data are analyzed using path analysis through the assistance of SPSS 21 program.

Research finding shows that independent variables (product quality and consumers' satisfaction) simultaneously has significant influence to dependent variable (consumers' loyalty) at PT. Tiens International Stockist of Gorontalo City. This is supported by the ability of independents variables in explaining dependent variable in which the coefficient value is categorized as high for 0,656. Meanwhile, product quality significantly influences the consumers' satisfaction at PT. Tiens International Stockist of Gorontalo City. Thus, it can be stated that consumers' satisfaction variable is able to become mediation variable between quality product variable and consumers' loyalty variable.

Keywords: Product Quality, Consumers' Satisfaction, Consumers' Loyalty

