

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Murakami Delloyd Indonesia Cikarang. Metode pengumpulan data pada penelitian adalah kuisisioner, wawancara dan observasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas produk) dengan variabel dependen (loyalitas pelanggan). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis melalui uji t dan koefisien determinasi (R_2). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk kaca spion, untuk menganalisis loyalitas pelanggan pada PT. Murakami Delloyd Indonesia, dan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada kaca spion PT. Murakami Delloyd Indonesia.

Hasil analisis menggunakan regresi linear sederhana dan uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Murakami Delloyd Indonesia. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa variabel loyalitas pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk (X) sebesar 44 %. Sedangkan sisanya 56% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research was held in PT Murakami Delloyd Indonesia located in Cikarang, Bekasi. For data collection, researchers used a technique of field research is a questionnaire, interview, and observation. The analytical procedure used is verifikatif method that used to know the influence of product quality as independent variable to Customer loyalty as dependent variable. The analytical used in this research was validity test, reliability test, simple linear regression analysis and hypothesis testing via t test and the coefficient of determination (R_2). The object of study is to analysis product quality of reviewer mirror product, analytical customer loyalty in company, and also to analytical the influence of the product quality to customer loyalty of rearview mirror's PT Murakami Delloyd Indonesia.

The result of the research showed that quality product variable significantly influence the customer loyalty in PT Murakami Delloyd Indonesia. Results of analysis using the coefficient of determination is known that variable customer loyalty (Y) can be explained by the variable quality of the products (X) of 44%. While the remaining 56% is explained by other factors not examined.

Keywords : *Product quality, Customer Loyalty*