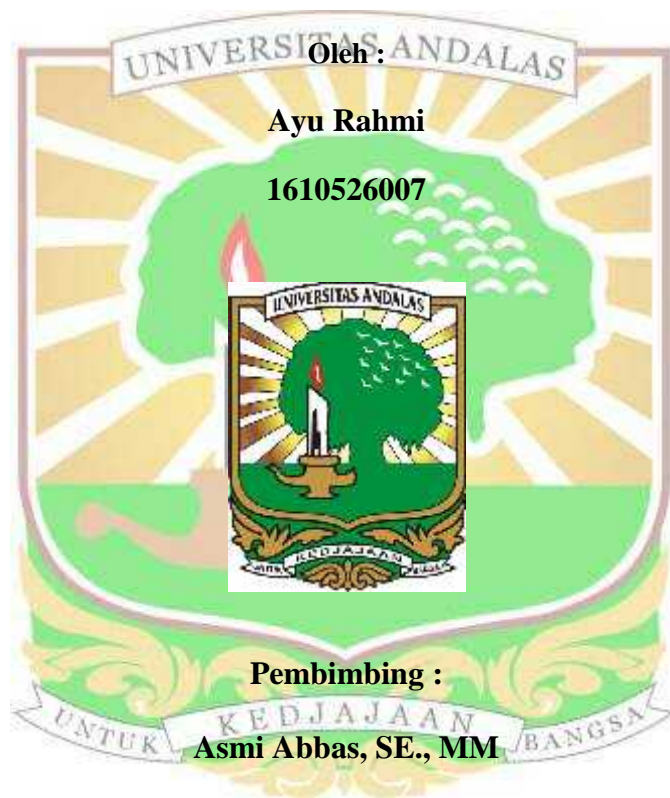


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN**

(Survei Pada Konsumen Beton Jadi (*Ready Mix Concrete*) PT Igaras)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018



No. Alumni Universitas :

AYU RAHMI

No. Alumni Fakultas :

a). Tempat / Tgl Lahir : Padang / 11 Januari 1993, b). Nama Orang Tua : Aznam dan Nellawati (Almh), c). Fakultas : Ekonomi, d). Jurusan : Manajemen, e). No Bp : 1610526007, f). Tanggal Lulus : 8 Oktober 2018, g). IPK : 3,32 h). Prediksi Kelulusan : Sangat Memuaskan, i). Lama Studi : 2 Tahun 2 Bulan, j). Alamat Orang Tua : Jl. Pondok Rambah Minang Blok C No. 6 RT. 001 RW. 005 Kel. Koto Lalang Kec. Lubuk Kilangan, Padang, Sumatera Barat

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

(Survei Pada Konsumen Beton Jadi (Ready Mix Concrete) PT Igaras)

Skripsi S1 oleh : Ayu Rahmi

Pembimbing: Asmi Abbas, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan servis pada konsumen beton jadi (ready mix concrete) PT Igaras. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuisioner kepada 120 responden individu yang telah merasakan pelayanan dan membeli produk beton jadi (ready mix concrete) PT Igaras. Metode analisis data adalah deskriptif, kuantitatif dan regresi linear berganda dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan diujikan hasil pada tanggal 8 Oktober 2018. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan pengaji.

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Asmi Abbas, SE., MM	Dr. Eri Besra, SE., MM	Dra. Yanti, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE., M.Si
NIP : 197208262003122004

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

		Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama		Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama		Tanda Tangan