

PENGARUH INOVASI, GARANSI PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR HONDA

(Survei Pada Pelanggan Dealer Honda Asia Surya Jayaraya purwosari)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



Oleh:

Nofia Eka Wardani Pahlawa

2014.6910.0034

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Inovasi, Garansi Produk, dan Kulaitas Produk Terhadap
Loyalitas Pelanggan Motor Honda.

Disusun oleh : Nofia Eka Wardani Pahlawa

NIM : 201469100034

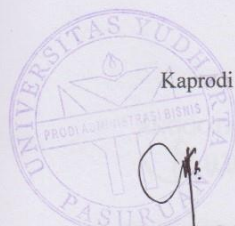
Fakultas : FISIP

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji

Pasuruan, 11 September 2018



Kaprodi

Nur Ajizah, S.Sos., M.AB
NIP. 069.15.02.001

Pembimbing

Dra. Eko Agus Alfianto, M. AB
NIP. Y.069.04.03.012

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Inovasi, Garansi Produk, dan Kualitas Produk Terhadap
Loyalitas Pelanggan Motor Honda.

Disusun oleh : Nofia Eka Wardani Pahlawa

NIM : 201469100034

Fakultas : FISIP

Jurusan : Administrasi Bisnis

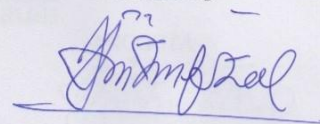
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji

Pasuruan, 11 September 2018


Kaprodi

Nur Ajizah, S.Sos., M.AB
NIP. 069.15.02.001

Pembimbing

Dra. Eko Agus Alfianto. M. AB
NIP. Y.069.04.03.012

PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nofia Eka Wardani pahlawa

NIM : 201469100034

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 11 September 2018

Yang Membuat Pernyataan



Nofia Eka Wardani Pahlawa

MOTTO

By: Merry Riana

KAMU HARUS BERPROSES
KAMU HARUS BERJUANG
KAMU HARUS TERUS BERUSAHA
KETIKA JALAN YANG KAMU LALUI TERASA SUSAH
KAMU TIDAK BOLEH MENYERAH

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK:

- ✓ *Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah ini walaupun membutuhkan cukup kesabaran.*
- ✓ *Terimakasih kepada kedua orang tua saya telah menyemangati saya dan mendukung saya.*
- ✓ *Terimakasih kepada teman-teman saya Administrasi Bisnis 2014 yang sudah menyemangati dan memberi dukungan terhadap saya.*
- ✓ *Terimakasih untuk calon imam ku yang tak pernah lelah untuk membantu saya, mendukung saya, menyemangati saya.*
- ✓ *Terimakasih untuk Google yang sudah menyediakan informasi.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah diberikan rahmat dan hidayah-Nya atas ilmu pengetahuan yang diterima selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini sholawat beserta salam tetap keharibaan Rasul pembawa Risalah Islam, atas bimbingannya kami dapat menikmati indahnya cahaya kebenaran.

Mengiriminya kalimat diatas, penulis menyatakan terimakasih yang tak ternilai kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bharuddin selaku pengarsuh Pondok Pesantren Ngalah dan Yayasan Darut Taqwa.
2. Bapak Dr. H. Saifulloh, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos. M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos. M.AB, selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Drs. Eko Agus Alfianto, M.AB, selaku dosen pembimbing kami.
6. Semua dosen yang telah mendukung dan memberikan semangat beserta motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman Mahasiswa/I Administrasi Bisnis (2014), terima kasih atas kebersamaan dan bantuan kalian.

8. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam tugas akhir ini, terima kasih atas bantuan dan motivasi serta pengetahuan yang kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan khilaf. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kepada para pembaca demi progresifitas yang akan datang.

Semoga karya kami dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya dan hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa segala-Nya dikembalikan semoga beliau senantiasa memberikan kemudahan, keberkahan, hikmah, dan ilmu yang bermanfaat yang kita dapatkan.

Pasuruan, 11 September 2018

Hormat Saya

Penulis

ABSTRAK

Nofia Eka Wardani Pahlawa, Nim: 201469100034. Program studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan, 6 Agustus 2018. Pengaruh Inovasi, Garansi Produk, dan Kualitas produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Motor Honda. Pembimbing: Drs. Agus Alfiyanto. M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh inovasi, garansi produk, dan kualitas produk terhadap pelanggan motor honda pada pelanggan dealer Honda Asia Surya Jayaraya di Purwosari. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara, sample yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa (1) inovasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) garansi produk terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kualitas produk terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa inovasi, garansi produk, dan kualitas produk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan motor Honda di dealer Honda Asia Surya Jayaraya di Purwosari.

Kata Kunci: inovasi, garansi produk, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to test innovation, product warranty, and product quality on Honda motorbike customers at Honda Asia Surya Jayaraya dealership at Purwosari. Data collection in this study using questionnaires and interviews, the sample used is 100 respondents with purposive sampling method. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis.

The result of this study stated that (1) innovation proved to have a positive and significant influence on customer loyalty. (2) Product warranty has proven to have a positive and significant influence on customer loyalty. (3) Product quality has proven to have a positive and significant influence on customer loyalty. This proves that innovation, product warranty, and product quality can increase Honda motorbike customer loyalty at Honda Asia Surya Jayaraya dealers at Purwosari.

Keywords: *innovation, product warranty, product quality, and customer loyalty.*

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	5
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	6
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
<u>2.1 Penelitian Terdahulu</u>	8
<u>2.2 Kajian Teoritis</u>	22
<u>2.2.1 Konsep Pemasaran</u>	22
<u>2.2.2 Produk</u>	24
<u>2.2.3 Inovasi Produk</u>	24
<u>2.2.4 Garansi Produk</u>	25
<u>2.2.5 Kualitas Produk</u>	26
<u>2.2.6 Loyalitas Pelanggan</u>	27
<u>2.2.7 Manfaat Loyalitas Pelanggan</u>	28
<u>2.3 Hipotesis Penelitian</u>	29
<u>2.3.1 Hubungan Antara Variabel</u>	29
<u>2.3.1.1 Pengaruh Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	29
<u>2.3.1.2 Pengaruh Garansi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	30
<u>2.3.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan</u>	31
<u>2.4 Kerangka Pemikiran</u>	32
<u>2.4.1 Hubungan Inovasi dengan Loyalitas Pelanggan</u>	32
<u>2.4.2 Hubungan Garansi Produk dengan Loyalitas Pelanggan</u>	32
<u>2.4.3 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan</u>	33
<u>2.4.4 Kerangka Konsep Penelitian</u>	34
<u>2.5 Hipotesis Penelitian</u>	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	35
<u>3.2 Lokasi Penelitian</u>	36

<u>3.3</u>	<u>Variabel Penelitian</u>	36
	<u>3.3.1</u> <u>Variabel Independen</u>	36
	<u>3.3.2</u> <u>Variabel Dependen</u>	36
<u>3.4</u>	<u>Devinisi Operasional</u>	37
	<u>3.4.1</u> <u>Inovasi</u>	37
	<u>3.4.2</u> <u>Garansi Produk</u>	38
	<u>3.4.3</u> <u>Kualitas Produk</u>	39
	<u>3.4.4</u> <u>Loyalitas Pelanggan</u>	40
<u>3.5</u>	<u>Pengukuran</u>	43
<u>3.6</u>	<u>Populasi dan Sampel</u>	44
	<u>3.6.1</u> <u>Populasi</u>	44
	<u>3.6.2</u> <u>Sampel</u>	44
<u>3.7</u>	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	46
	<u>3.7.1</u> <u>Observasi</u>	46
	<u>3.7.2</u> <u>Wawancara</u>	46
	<u>3.7.3</u> <u>Dokumentasi</u>	46
	<u>3.7.4</u> <u>Kuesioner</u>	46
<u>3.8</u>	<u>Teknik Analisis</u>	47
	<u>3.8.1</u> <u>Statistik Deskriptif</u>	47
	<u>3.8.2</u> <u>Statistik Inferensial</u>	48
<u>3.9</u>	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	49
	<u>3.9.1</u> <u>Uji Validitas</u>	49
	<u>3.9.2</u> <u>Uji Reliabilitas</u>	50
	<u>3.9.3</u> <u>Uji Normalitas</u>	50
	<u>3.9.4</u> <u>Uji Linearitas</u>	51
<u>3.10</u>	<u>Analisis Data</u>	51
	<u>3.10.1</u> <u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	51
	<u>3.10.2</u> <u>Koefisien Determinasi R^2</u>	52
<u>3.11</u>	<u>Pengujian Hipotesis</u>	53
	<u>3.11.1</u> <u>Uji Parsial (t)</u>	54

BAB IV METODE PENELITIAN.....	55
4.1 Penyajian Data.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Dealer Honda Asia Surya Jayaraya	55
4.1.2 Gambaran Umum tentang Responden.....	56
4.1.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.1.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2 Deskripsi Penelitian.....	59
4.2.1 Variabel X1 (inovasi).....	60
4.2.2 Variabel X2 (Garansi Produk).....	62
4.2.3 Variabel X3 (Kualitas Produk).....	64
4.2.4 Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	67
4.3 Analisis dan Interpretasi	70
4.3.1 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas	71
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	70
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1 Uji Normalitas	72
4.4.2 Uji Linearitas.....	73
4.5 Analisis Data	74
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.5.2 Koefisien Determinasi.....	76
4.6 Uji Hipotesis	77
4.6.1 Uji Parsial (t)	77
4.7 Pembahasan Penelitian	79
4.7.1 Pengaruh Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.7.2 Pengaruh Garansi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	82

BAB V METODE PENELITIAN.....	85
<u>5.1 Kesimpulan</u>	85
<u>5.2 Saran</u>	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel <u>2.1 Mapping Jurnal</u>	17
Tabel <u>3.1 Kisi- kisi Operasional variabel</u>	41
Tabel <u>3.2 Uji Validitas</u>	49
Tabel <u>3.3 Uji Reliabilitas</u>	50
Tabel <u>4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	57
Tabel <u>4.2 Responden Berdasarkan Usia</u>	57
Tabel <u>4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</u>	59
Tabel <u>4.4 Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan</u>	59
Tabel <u>4.5 Tabel Statistik Frekuensi Inovasi</u>	60
Tabel <u>4.6 Tabel Statistik Frekuensi Garansi Produk</u>	62
Tabel <u>4.7 Tabel Statistik Frekuensi Kualitas Produk</u>	64
Tabel <u>4.8 Tabel Statistik Frekuensi Loyalitas Pelanggan</u>	67
Tabel <u>4.9 Hasil Uji Validitas</u>	70
Tabel <u>4.10 Hasil Uji Reliabilitas</u>	71
Tabel <u>4.11 Uji Normalitas</u>	72
Tabel <u>4.12 Uji Linearitas</u>	73
Tabel <u>4.13 Analisis Regresi Berganda</u>	74
Tabel <u>4.14 Koefisien Determinasi</u>	76
Tabel <u>4.15 Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi</u>	77
Tabel <u>4.16 Uji Parsial t</u>	77