

**LAPORAN HASIL
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**



**LOYALITAS KONSUMEN : ANALISIS KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN (KASUS DI PT ARKADIA
NUSANTARA MANDIRI)**

Disusun Oleh:

Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si. (NIDN. 0320056202 / Ketua)
Dr. H. Muchdie, MS. (NIDN. 0420105401 / Anggota)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**

Judul Penelitian	: Loyalitas konsumen : Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan (kasus di pt arkadia nusantara mandiri)
Skema Penelitian	: Penelitian Dasar Keilmuan (PDK)
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si Dr. H.
b. NPD/NIDN	: 0320056202
c. Jabatan Fungsional	: Lektor
d. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
e. Nomor HP	: 082110942497
Anggota Peneliti (1)	
a. Nama Lengkap	: Muchdie, MS.
b. NPD/NIDN	: 0420105401
c. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
Lokasi Penelitian	: PT Arkadia Nusantara Mandiri Jakarta
Lama Penelitian	: 6 bulan
Luaran Penelitian	: 1. Publikasi Ilmiah atau Bahan Ajar atau 2. Prosiding Seminar Regional
Dana Penelitian	: Rp. 8.000.000,-

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Jakarta, 18 Januari 2016
Ketua Peneliti




(Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

(Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

Menyetujui,

Direktur SPS UHAMKA

Ka. Lemlitbang UHAMKA



(Prof. Dr. H. Abd. Rahman A. Ghani, M.Pd)
NIDN. 0310036104



(Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd)
NIDN. 0020116601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN**

Jln. Tanah Merdeka, Pasar Rebo, Jakarta Timur
Telp. 021-8416624, 87781809 : Fax. 87781809

**SURAT PERJANJIAN KONTRAK KERJA PENELITIAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA JAKARTA**

Nomor : 015/F.03.07/2016
Tanggal : 25 Januari 2016

Bismillahirrahmanirrahim

Pada hari ini, Senin, tanggal dua puluh lima, bulan Januari, tahun dua ribu enam belas, yang bertanda tangan dibawah ini **Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd**, Ketua Lembaga Penelitian dan Pengembangan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA: **Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si** selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat untuk mengadakan Perjanjian Kontrak Kerja Penelitian yang didanai oleh RAPB Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA 2016.

PASAL 1

PIHAK KEDUA akan melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul : **LOYALITAS KONSUMEN : ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (KASUS DI PT ARKADIA NUSANTARA MANDIRI)** Dengan luaran wajib sesuai data usulan penelitian Batch II Tahun 2016 melalui simakip.uhamka.ac.id dan luaran tambahan (bila ada).

PASAL 2

Bukti luaran hasil penelitian sebagaimana yang dijanjikan dalam pasal 1 wajib dilampirkan dalam laporan penelitian yang diunggah melalui simakip.uhamka.ac.id

PASAL 3

Kegiatan tersebut dalam pasal 1 akan dilaksanakan oleh PIHAK KEDUA mulai tanggal 25 Januari 2016 dan selesai pada tanggal 25 Juni 2016.

PASAL 4

PIHAK PERTAMA menyediakan dana sebesar Rp. 8.000.000.- (Terbilang : Delapan Juta Rupiah) kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan kegiatan tersebut dalam pasal

1. Sumber biaya yang berasal dari Penelitian Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA melalui Lembaga Penelitian dan Pengembangan.

PASAL 5

Pembayaran dana tersebut dalam pasal 4 akan dilakukan dalam 2 (dua) termin sebagai berikut:

- (1) Termin I 70%: sebesar Rp. 5.600.000 (Terbilang Lima Juta Enam Ratus ribu Rupiah) setelah PIHAK KEDUA menyerahkan proposal yang telah di review dan diperbaiki sesuai saran reviewer pada kegiatan tersebut pada PASAL 1.
- (2) Termin II 30%: sebesar Rp. 2.400.000,- (Terbilang : Dua Juta Empat Ratus Ribu Rupiah) setelah PIHAK KEDUA menyerahkan laporan akhir berikut luaran yang telah dijanjikan dalam kegiatan penelitian tersebut dalam Pasal 1.

PASAL 6

- (1) PIHAK KEDUA wajib melaksanakan kegiatan tersebut dalam Pasal 1 dalam waktu yang ditentukan dalam pasal 3.
- (2) PIHAK PERTAMA akan melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1.
- (3) PIHAK PERTAMA akan mendenda PIHAK KEDUA setiap hari keterlambatan penyerahan laporan hasil kegiatan sebesar 0,5% (setengah persen) maksimal 20% (dua puluh persen) dari jumlah dana tersebut dalam pasal 4.
- (4) Dana Penelitian dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada poin honor peneliti sebesar 5% (lima persen).

Jakarta, 25 Januari 2016

PIHAK PERTAMA
Lembaga Penelitian dan Pengembangan
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Ketua,

PIHAK KEDUA
Peneliti,



Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd.
NIDN. 0020116601

Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si
NIDN. 0320056202

Mengetahui,
Wakil Rektor II UHAMKA

Dr. H. Muchdie, MS.
NIDN.0420105401

ABSTRAK

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang telah didokumentasikan oleh sejumlah hasil riset sebagai faktor- faktor yang berpengaruh secara nyata terhadap loyalitas konsumen. berkaitan dengan hal itu, studi ini dilakukakn dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen PT. Arkadia Nusantara Mandiri Jakarta. Hipotesa yang akan diuji antara lain: (a) Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (b) kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (c) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (d) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (e) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (f) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang sudah membeli. Ukuran sampel sebanyak 104 konsumen, data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara dan selanjutnya dianalisa dengan statistik SPSS 20. Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi: Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) menunjukkan strategi promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen= Hasil koefisien determinasi (*adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas konsumen secara positif sebesar 40,7%.. Hal ini berarti bahwa kemampuan kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan loyalitas konsumen PT. Arkadia Nusantara Mandiri sebesar 40,7 % Sedangkan sisanya sebesar 59,3 % Dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen