

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PABRIK GULA MADUKISMO

Hermin Nurdiana Sari¹, Didik Purwadi², Wahyu Supartono²

ABSTRAK

Persaingan penjualan produk gula di Indonesia sangatlah ketat, oleh sebab itu diperlukan pelanggan yang loyal sehingga perusahaan gula tetap dapat mempertahankan eksistensinya di industri gula Indonesia. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting yang harus dimiliki oleh pabrik gula Madukismo karena loyalitas pelanggan dapat menyebabkan konsumen terus membeli produk gula Madukismo dalam jangka waktu yang lama dan bisa merekomendasikannya ke orang lain. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada produk gula Madukismo.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sedangkan metode pengolahan dan analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji R²).

Berdasarkan hasil analisis menggunakan regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = -1,355 + 0,145 X_1 + 0,245 X_2 + 0,456 X_3$. Hasil uji t menunjukkan kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung 2,014 dan 5,120 dengan tingkat signifikansi 0,047 dan 0,000. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung 1,670 dengan tingkat signifikansi 0,098. Hasil dari uji F disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai F hitung = 37,024 dengan signifikansi 0,000.

Hasil uji R² sebesar 53,6% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, harga dan kepercayaan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci : PG Madukismo, loyalitas pelanggan, kualitas produk, harga produk, kepercayaan, analisis regresi linier berganda.

¹Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

²Staf Pengajar Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

ANALYSIS OF THE IMPACT ON PRODUCT QUALITY, PRICE, AND TRUST TO LOYALTY CUSTOMER LOYALTY OF MADUKISMO SUGAR

HerminNurdiana Sari¹, Didik Purwadi², Wahyu Supartono²

ABSTRACT

Customer loyalty on sugar product is one of the most critical requirement to survive in sugar industry competition in Indonesia, which also needed by Madukismo sugar factory. Loyalty enables consumers to purchase Madukismo's products for long periods and recommend them to others. This present research aimed to analyze the impact of quality, price, and trust on products toward loyalty of Madukismo sugar product customer.

Data was collected by survey with questionnaires were filled by 100 respondents, while sample was selected through purposive sampling they were then analyzed using validity and reliability tests, classic assumption tests (normality, multi-collinear, uji heteroscedasticity, and linearity), double linear regression and hypothesis analyses (t, f, and R²).

Based on the results, double linear regression was suggested with following equation $Y = -1.355 + 0.145 X_1 + 0.245 X_2 + 0.456 X_3$. The result of t test showed that product quality and customer trust on product affected customer loyalty with calculated t-value of 2.014 and 5.120 with significance of 0.047 and 0.000, respectively. Price had no impact on customer loyalty by calculated t-value of 1.670 at significance of 0.098. F-value of 37.024 at significance of 0.000 indicated that product quality, price, and trust on it simultaneously affected customer loyalty. Customer loyalty can be affected by quality, price, and trust with R²-value of 53.6%, while another 46.4% was affected by other variables.

Keywords: customer loyalty, Madukismo sugar product, price, quality, trust.

¹Student of Industrial Technology of Agriculture Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University

²Lecturer Staff of Industrial Technology of Agriculture Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University