

INTISARI

Pada penelitian ini secara khusus membahas tentang pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen McDonald's (cabang jendral sudirman Yogyakarta). Penelitian ini menguji variabel independen (x) yaitu kualitas produk dan variabel dependen (y) yaitu loyalitas konsumen.

Jumlah sampel pada penelitian ini ada 100 sampel. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, sedangkan pengujian data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan loyalitas konsumen memiliki hubungan yang erat sebesar 57% serta didapatkan koefisien regresi sebesar 0,16544.

Sedangkan untuk nilai cronbach's alpha untuk kualitas produk (x) 0,730 dan loyalitas konsumen (y) 0,783. Hal ini berarti bahwa pertanyaan untuk keseluruhan item pertanyaan ternilai reliabilitas tinggi. Angka R square adalah 0,318 yang merupakan koefisien determinasi yang dalam hal ini artinya 31,8%. Dari kualitas produk mempengaruhi loyalitas konsumen yang sisanya dipengaruhi factor lain.

Kata kunci : kualitas produk, loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This paper/research specifically investigates the impact of product quality on customer loyalty Mcdonalds (Sudirman Yogyakarta's Branch). This paper/research examines independent variable, that is product quality (x) and dependent variable, that is customer loyalty (y).

There are 100 samples on this paper/research. This paper/research is using analysis of simple linear regression analysis. Therefore, the examination of data is using validity test and reliability test. The findings show that product quality and customer loyalty has a close relation/connection by 70% and regression coefficient of 0.16544.

On the other hand, value of cronbach's alpha for product quality (x) is 0,730 and customer loyalty (y) is 0,783. It means that all of the aspect of question were rated high reliability. The value of R square is 0318 which is determination coefficient. In this case, it means 31,8%. In short, product quality is one of affecting things for customer loyalty and there are another things that affect customer loyalty.

Key words : quality product, customer loyalty