

## ABSTRAK

**Riki Ramdani (1303985), “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario” (Survey pada Pengguna Sepeda Motor Honda Vario Di Universitas Pendidikan Indonesia). Di bawah bimbingan Dr.Vanessa Gaffar, SE. Ak. MBA dan Heny Hendrayati S.IP., MM**

Sepeda motor merupakan salah satu jenis transportasi darat yang penting pada saat sekarang ini. Sepeda motor Honda Vario merupakan motor skutik merek Honda pertama di Indonesia, Honda Vario dari 2006 sudah mempunyai empat generasi, tetapi Honda Vario generasi keempat ini belum memberikan kontribusi penjualan yang lebih baik, loyalitas pelanggan adalah penyebab dari keadaan itu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Selain itu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Vario pada pengguna sepeda motor Honda Vario di Universitas Pendidikan Indonesia. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Penelitian ini menggunakan sampel 75 responden yang dijadikan sampel dari 300 populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Vario survey pada pengguna sepeda motor Honda Vario di Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori baik dan tinggi. Hasil perhitungan korelasi menunjukkan adanya hubungan dengan tingkat kuat antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Vario di Universitas pendidikan Indonesia adalah sebesar 51,3% sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Honda Vario**

## **ABSTRACT**

***Riki Ramdani (1303985) “The influence of the product quality towards customer loyalty of motorcycle Honda Vario (Survey In Users Motorcycles Honda Vario At the University of Education Indonesia)”***

*Motorcycles are one of the most important types of land transportation at the moment. Honda Vario motorcycles are the first Honda motorcycle matic in Indonesia, Honda Vario from 2006 already has four generations, but this fourth generation Honda Vario has not contributed better sales, customer loyalty is the cause of the situation, but this fourth generation Honda Vario has not contributed to better sales, customer loyalty is the cause of the situation. The purpose of this research is to know the description about product quality and customer loyalty. In addition to know the effect of product quality on customer loyalty Honda Vario motorcycles on users of Honda Vario motorcycles at the University of Education Indonesia. This research uses descriptive and verification method using explanitory survey method. This study used a sample of 75 respondents who were sampled from 300 populations. Sampling technique used is nonprobability sampling that is purposive sampling. The data analysis technique using Pearson product moment correlation coefficient and simple regression analysis. The results showed that product quality and customer loyalty Honda Vario motorcycle survey on the users of Honda Vario motorcycles at the University of Education Indonesia is in both good and high category. Correlation calculation results show a relationship with a strong level between product quality and customer loyalty. The amount of influence of product quality to customer loyalty Honda Vario motorcycles at the University of education Indonesia is 51.3% while the remaining 48.7% influenced by other factors not examined by the author. Thus to improve customer loyalty can be done by improving product quality.*

***Keyword: Product Quality, Customer Loyalty, Honda Vario***

