ABSTRAK

Khaedar Azis, 2020. **Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kenalin Ini Kopi Karawang**. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Buana Perjuangan.

Pelanggan yang loyal merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru, mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat lebih besar dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menggambarkan Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kenalin Ini Kopi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Data sampel yang diuji sebanyak 287 dianalisis dengan uji keabsahan data, uji normalitas, analisis jalur, uji t dan uji F.

Hasil uji t menunjukan *Relationship Marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Relationship Marketing* dan Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil uji F menunjukan *Relationship Marketing* dan Kualitas Produk secara simultan berpengaurh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Relationship Marketing, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Khaedar Azis, 2021. ***The Effect of Relationship Marketing and Product Quality on Customer Loyalty at Kenalin Ini Kopi Karawang****. Research Paper. Faculty of Economic Buana Perjuangan University.*

Loyal customers are an opportunity to get new customers, retaining all existing customers will generally be more profitable than changing customers because the cost of attracting new customers can be five times greater than the cost of retaining an existing customer.

This study aims to determine, analyze and describe the Effect of Relationship Marketing and Product Quality on Customer Loyalty at Kenalin Ini Kopi. The research method used is quantitative method with descriptive and verification analysis. The 287 sample data tested were analyzed by data validity test, normality test, path analysis, t test and F test.

The results of the t test show that Relationship Marketing has a positive and significant effect on Relationship Marketing and Product Quality has a positive and significant impact on Customer Loyalty. The results of the F test show that Relationship Marketing and Product Quality simultaneously have an effect on Customer Loyalty.

Keywords : Relationship Marketing, Product Quality, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Puji Isyanto, SE., MM, selaku pembimbing utama dan Bapak Asep Darojatul Romli, SPd., M.Pd, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahansampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikanskripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan BIsnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.

4. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah berkenan dalam menyediakan waktu untuk mengarahkan dan memberikan bimbngan serta nasehatnya dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Asep Darojatul Romli, S.pd., Mpd. selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan dalam menyediakan waktu untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan serta nasehatnya dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, saya ucapkan banyak terima kasih.
8. Terima kasih banyak kepada Suci Nur shanty S.M yang telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua saya tercinta Mamah Suryani dan Papah Wahyudin yang telah mendidik saya dari kecil hingga saat ini.
10. Kepada saudara kandung saya euceu Wiwin Sri Wahyuni, S.pd., Mpd. dan suaminya Akang Deden Wahyudin, S.E., M.M. yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik hingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang merupakan kelemahan penulis dalam melaksanakan tugas penelitian ini, untuk itu penulis mohon maaf. Demi penyempurnaan skripsi ini, penulis berharap dengan segala hormat, saran dan pendapat serta pengkritikan dari tim penguji.

Karawang, 1 September 2021

Penulis