

ABSTRAK

Fikriyasa Berliana F, NIM 1209802045. Judul penelitian: “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler BlackBerry Pada Mahasiswa”(studi Pada Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2012).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *performance*, *features*, *Durability* dan *perceived quality* telepon seluler BlackBerry terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan pada mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2012.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas produk (*Performance*, *Features*, *Durability*, *Perceived Quality*) sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan.

Analisis statistik yang digunakan adalah uji validitas, analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji T, dan uji F. menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan program SPSS 20.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (*Performance*, *Features*, *Durability*, *Perceived Quality*) telepon seluler BlackBerry terhadap loyalitas pelanggan Berdasarkan tabel determinasi diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.371 atau (37.1%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (*Performance*, *Features*, *Durability*, *Perceived Quality*) terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan BlackBerry sebesar 60.9%. Sedangkan sisanya sebesar 39.1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari nilai koefisien determinansi yang telah dihitung sebesar 60.9% masuk dalam kriteria pengaruh yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang tinggi dari kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan BlackBerry. Hal ini menunjukkan kualitas produk memiliki peran yang cukup penting dalam loyalitas pelanggan BlackBerry. Sementara itu, secara simultan variabel kualitas produk (*Performance*, *Features*, *Durability*, *Perceived Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 14.02% terhadap loyalitas pelanggan telepon seluler BlackBerry.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Performance* (kinerja), *Features* (fitur), *Durability* (ketahanan), *Perceived Quality* (kesan terhadap kualitas), Loyalitas Pelanggan.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG