



JURNAL ILMIAH MEA  
(MANAJEMEN, EKONOMI, & AKUNTANSI)

E-ISSN: 2621-5306 | P-ISSN: 2541-5255

Terakreditasi SK Kemristekdikti Nomor 10/E/KPT/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)

STIE Muhammadiyah Bandung

Jl. Karapitan No. 143 Bandung 40262, Jawa Barat

Telp. 022-7305155 Faks. 022-7333862



**Lembar Penerimaan Artikel (LoA)**

Nomor agenda	:	128/LoA/MEA/2020
Tanggal terima	:	29 Agustus 2020
Publikasi Artikel	:	Volume 4 No.3 : September - Desember 2020
Judul	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT FATONA JAYA SUKSES
Nama penulis	:	Rosinta Romauli Situmeang <sup>1</sup> , Yuwanndy <sup>2</sup> , Veronika <sup>3</sup> , Cindy Yeohan <sup>4</sup>
Alamat penulis	:	Universitas Prima Indonesia, Medan

(\*) Catatan penerimaan naskah:

1. Naskah *soft copy*.
2. Bukti persetujuan pembimbing (apabila naskah disertasi, tesis, atau skripsi)
3. Bukti bebas plagiasi

Jenis naskah :  Artikel hasil penelitian  
 Artikel pemikiran/ulasan konseptual  
 Tinjauan buku (*book review*)

(\*) Diisi oleh petugas

Bandung, 29 Agustus 2020  
Editor In Chief



(Wandy Zulkarnaen, SE., MM.)

Support & Index:



## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT FATONA JAYA SUKSES

**Yuwanndy  
Veronika  
Cindy Yeohan**

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Saluran Ditribusi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Terjadinya penurunan Loyalitas Pelanggan disebabkan Kualitas Produk, Saluran Ditribusi dan Kepuasan Pelanggan yang masih belum optimal. Teori yang digunakan berkaitan dengan Kualitas Produk, Saluran Ditribusi dan Kepuasan Pelanggan serta loyalitas Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 216 pelanggan dan sampel berjumlah 140 pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling random sampling*. Analisis data yang digunakan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,618 > 1,978$  dan signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,539 > 1,978$  dan signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,5658 > 1,978$  dan signifikan yang diperoleh  $0,011 < 0,05$ , dan nilai  $F_{hitung} (43,814) > F_{tabel} (2,67)$  dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Besar nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,480 hal ini berarti 48% dari variasi variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kepuasan Pelanggan sedangkan sisanya sebesar 52% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti Promosi penjualan, strategi pemasaran, pelayanan dan sebagainya. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa secara parsial dan secara simultan Kualitas Produk, Saluran Ditribusi dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Fatona Jaya Sukses.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Saluran Ditribusi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**