

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Wilayah Perkotaan Jember

The Influence Of Product Quality On Customer Satisfaction and Loyalty Pepsodent Toothpaste In Jember City

Syahrial Umar Dany, Bambang Irawan, Sriono
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: danzou19@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan analisis: (1) kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, (3) kepuasan terhadap loyalitas konsumen, (4) kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ialah seluruh konsumen sekaligus pembeli produk pasta gigi Pepsodent yang berada di tiga kecamatan kota Jember, meliputi kecamatan Patrang, Kaliwates, dan Sumbersari dan ukuran sampel penelitian berjumlah 150 responden. Metode analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis jalur, pengaruh langsung terbesar terhadap loyalitas konsumen adalah kepuasan konsumen. Sedangkan pengaruh langsung terkecil terhadap loyalitas konsumen adalah kualitas produk.

Kata Kunci: kepuasan, konsumen, kualitas produk, loyalitas

Abstract

The aims of this research are to know the influence and analysis of: (1) product quality on customer satisfaction, (2) product quality on customer loyalty, (3) customer satisfaction on customer loyalty, (4) product quality on customer loyalty through customer satisfaction. This research is quantitative research. Population in this research is all consumers at the same time buyers of pepsodent toothpaste product that are in the 3 district in Jember city, Patrang, Kaliwates, and Sumbersari and the sample size of this research 150 respondents. Method of analysis used path analysis. The result of this analysis shows that variable product quality significantly influence on customer satisfaction, (2) product quality significantly influence on customer loyalty, (3) customer satisfaction significantly influence on customer loyalty, (4) product quality significantly influence on customer loyalty through customer satisfaction. The results of path analysis show that the largest direct influence on customer loyalty is variable customer satisfaction. While the smallest direct influence on customer loyalty is variable product quality.

Keywords: customer, loyalty, product quality, satisfaction

Pendahuluan

Kemajuan teknologi dan perubahan dunia yang begitu pesat telah membuat produsen dan para penjual berpikir keras agar mampu bertahan dalam persaingan usaha. Begitu pula dalam bisnis di bidang produk pasta gigi, kini di sektor ini persaingan menjadi begitu besar dikarenakan banyak sekali produk-produk baru yang bermunculan serta menawarkan kelebihan-kelebihan yang dimilikinya. Dengan begitu ketatnya persaingan, perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin lama semakin berubah-ubah dan semakin kompleks. Salah satu caranya adalah dengan menggali informasi, mengidentifikasi dan memperkirakan apa saja yang dibutuhkan oleh para konsumen saat ini dan juga di masa mendatang supaya perusahaan tetap mampu untuk bersaing dengan para pesaing. Untuk itu meningkatkan kualitas suatu

produk merupakan syarat utama untuk menumbuhkan minat beli dari para konsumen.

Kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja produk. Kepuasan konsumen akan didapatkan apabila apa yang konsumen dapatkan dari suatu produk tersebut melebihi apa yang diharapkannya, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Terbentuknya kepuasan juga merupakan awal dari terciptanya loyalitas. Loyalitas konsumen terbentuk karena adanya keterikatan antara konsumen dengan suatu produk, dimana konsumen merasa produk tersebut memberikan dampak yang positif dari penggunaannya

Konsumen yang loyal tidak akan terpengaruh oleh godaan dari pesaing, bahkan menurut Griffin (2005:31) salah satu karakteristik pelanggan yang loyal adalah merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dengan begitu, banyak

sekali manfaat yang bisa diperoleh oleh perusahaan dari kepuasan dan juga loyalitas konsumen ini. Tjiptono (2000:17) menyatakan bahwa loyalitas konsumen harus disertai dengan kepuasan. Karena dengan disertai kepuasan, akan tercipta loyalitas yang sebenarnya. Untuk itu meningkatkan kualitas produk merupakan salah satu cara guna menciptakan kepuasan dan membentuk loyalitas konsumen

Dalam pasar yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi, kepuasan dan loyalitas konsumen saling berhubungan. Hal ini disebabkan dimana dalam kondisi ini, konsumen memiliki banyak produk pengganti dan biaya peralihan sangat rendah sehingga mengakibatkan produk tidak begitu berarti bagi mereka. Jadi jika konsumen semakin puas akan produk tersebut, terjadinya loyalitas konsumen akan semakin besar.

Produk pasta gigi Pepsodent merupakan produk pasta gigi pertama di Indonesia, menjadikan merek ini sebagai merek nomer satu yang dipilih konsumen sampai dengan tahun 2014 lalu, hal ini dirangkum dalam penelitian yang dilakukan oleh *Top Brand* dimana pepsodent dinobatkan sebagai merek pasta gigi nomer satu di Indonesia sejak tahun 2012 lalu. Untuk itu sangat menarik untuk membahas hal-hal yang membuat produk ini selalu menjadi pilihan para konsumennya, salah satunya melihat dari sisi kualitas produk, karena kualitas produk merupakan hal yang paling utama yang dilihat oleh para konsumen sebagai penguat keputusan pembelian

Berdasarkan landasan teori dan fenomena pada objek penelitian, mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Pasta Gigi Pepsodent di Wilayah Perkotaan Jember)”

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H1: Variabel Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pasta gigi Pepsodent.
- H2: Variabel Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent.
- H3: Variabel Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk pasta gigi Pepsodent? (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi Pepsodent? (3) Apakah terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi Pepsodent? (4) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis: (1) kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. (2) kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. (3) kepuasan terhadap loyalitas konsumen. (4) kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini dapat disebut juga sebagai pengujian hipotesis, yang menguji pengaruh diantara variabel yang diteliti (Sugiyono, 2012:11).

Jenis dan Sumber Data

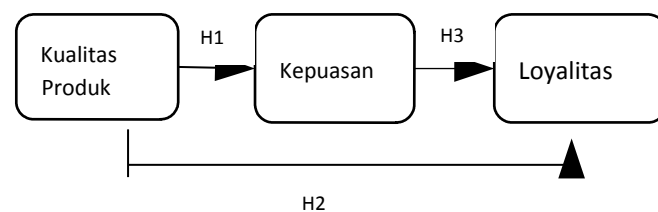
Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuisioner yang terkait dengan variabel-variabel yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh dari artikel, buku bacaan dan data yang diperoleh dari internet.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen sekaligus pembeli produk pasta gigi Pepsodent yang berada di eks kota administratif jember, yang terbagi dalam tiga kecamatan yaitu kecamatan Patrang, Kaliwates, Sumbersari dan sampelnya berjumlah 150 responden. Metode pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan kriteria sudah berusia lebih dari 17 tahun dan telah melakukan pembelian tiga kali berturut-turut tanpa jeda

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SPSS 20. Untuk menyelesaikan analisis jalur, maka perlu mengetahui diagram jalur dan koefisien jalur. Model analisis jalur dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Analisis Jalur

Sumber: Data diolah

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	
	Orang	Presentase
Kelompok Usia		
≤ 20 Tahun	17	11,3
21 - 30 Tahun	86	57,3

31 - 40 Tahun	42	28
≥ 40 Tahun	5	3,3
Jumlah	150	100
Jenis Kelamin		
Laki – laki	68	45,3
Perempuan	82	54,6
Jumlah	150	100
Status Pekerjaan		
PNS	30	20
Pelajar/mahasiswa	34	22,6
Pegawai Swasta	46	30,6
Wiraswasta	5	3,3
Lainnya/ibu rumah tangga	35	23,3
Jumlah	150	100
Pendidikan		
SMP	11	7,3
SMA	66	44
PT	73	48,6
Jumlah	150	100
Frekuensi Pembelian		
1-3x	19	12,6
4-6x	48	32
>6x	83	55,3
Jumlah	150	100

Sumber : Data primer diolah, Mei 2015

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen pasta gigi Pepsodent paling banyak berusia 21-30 tahun, berjenis kelamin perempuan, bekerja sebagai pegawai swasta, berpendidikan akhir Perguruan Tinggi (D3 dan S1), dan telah membeli >6x secara berturut turut.

2. Hasil Uji Analisis Jalur

Tabel 2. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel Terikat	Beta	P- valu e	Keterangan
Kualitas Produk	Kepuasan	0,628	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima / signifikan
Kualitas Produk	Loyalitas	0,560	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima / signifikan
Kepuasan	Loyalitas	0,680	0,000	Ho ditolak dan H _a diterima / signifikan

Sumber: data primer diolah, 2015.

3

Dari hasil analisis jalur menggunakan SPSS 20, maka uji hipotesis sebagai berikut:

- Pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh koefisien jalur langsung (Beta *Standardize*) sebesar

0,628 dengan p-value nya 0,000, karena p-value < α atau 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan H_a diterima Artinya kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

- Pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh koefisien jalur langsung (Beta *Standardize*) sebesar 0,560 dengan p-value nya 0,000, karena p-value < α atau 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan H_a diterima Artinya kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- Pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh koefisien jalur langsung (Beta *Standardize*) sebesar 0,680 dengan p-value nya 0,000, karena p-value < α atau 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan H_a diterima Artinya kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- Pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh koefisien jalur tidak langsung (Beta *Standardize*) sebesar 0,427. Karena semua jalur yang dilalui signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen.

1. Perhitungan Jalur

Bagian ini menjelaskan tentang perhitungan perbandingan pengaruh langsung kualitas produk (X), dan kepuasan konsumen (Z) terhadap loyalitas konsumen (Y) serta pengaruh tidak langsung kualitas produk (X) terhadap loyalitas konsumen (Y) melalui kepuasan konsumen (Z).

- Pengaruh langsung (*direct effect* atau DE)

- Pengaruh variabel kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Z)

$$DE_{XZ} = X \rightarrow Z$$

$$DE_{XZ} = 0,628$$

- Pengaruh variabel kualitas produk (X) terhadap loyalitas konsumen (Y)

$$DE_{XY} = X \rightarrow Y$$

$$DE_{XY} = 0,560$$

- Pengaruh variabel kepuasan (Z) terhadap loyalitas konsumen (Y)

$$DE_{ZY} = Z \rightarrow Y$$

$$DE_{ZY} = 0,680$$

- Pengaruh tidak langsung (*indirect effect* atau IE)

Pengaruh variabel kualitas produk (X) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan konsumen (Z)

$$IE_{XZY} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{XZY} = (0,628)(0,680)$$

$$= 0,427$$

- Total Effect

$$Total\ Effect: Y \leftarrow X \rightarrow Z \rightarrow Y = Y, 0,560 + 0,427 = 0,987$$

Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis jalur, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial dengan arah positif terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen dan juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, dan adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember” adalah diterima.

Variabel Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dari hasil pengujian dan analisis data yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk, maka akan membuat konsumen menjadi semakin puas dengan produk tersebut. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dalam penilaian tentang kualitas produk, frekuensi jawaban konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember sebagian besar menyatakan setuju, hal ini berarti menurut para responden yang merupakan konsumen sekaligus pembeli dari produk pasta gigi Pepsodent menyatakan jika kualitas produk pasta gigi Pepsodent sangat baik, dengan baiknya kualitas produk dari pihak perusahaan dan selaras dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, konsumen menjadi puas dengan produk pasta gigi ini. Semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh pihak perusahaan, maka akan semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dengan semakin meningkatkan kualitas produk yang ada, selain dapat digunakan untuk membuat konsumen menjadi semakin puas, dapat juga digunakan untuk meningkatkan daya saing produk dengan para pesaing dan juga konsumen akan menjadi semakin puas dan akan semakin sulit bagi pesaing untuk mendapatkan hati dari para konsumennya. Hasil dari penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2012) dimana penelitian tersebut juga mendapatkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen makanan ringan UD Sri Mulyo.

Variabel Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen

Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari hasil pengujian dan analisis data yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember dalam pembahasan mengenai kualitas produk, frekuensi jawaban responden sebagian besar menyatakan setuju atau baik. Hal ini berarti kualitas produk dari pasta gigi Pepsodent berkualitas baik dan membuat konsumen menjadi memilih pasta gigi Pepsodent untuk digunakan setiap hari. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan (2011) dimana didapatkan hasil bahwa

kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek produk Handphone MITO di kota Jember. Pendapat tersebut juga didukung dengan jawaban responden bahwa mereka akan selalu menggunakan produk ini. Banyaknya inovasi yang dilakukan oleh pasta gigi Pepsodent untuk mengatasi berbagai macam masalah kesehatan gigi dan mulut membuat produk ini mempunyai keunggulan dari para pesaingnya, dimana tidak ada para pesaing yang berinovasi seperti merek Pepsodent ini, sehingga para konsumen menjadi betah dalam menggunakan produk ini. Inovasi yang dilakukan juga berorientasi sesuai dengan apa yang konsumen inginkan dan apa yang konsumen butuhkan. Sebagian besar konsumen juga mengatakan bahwa mereka akan merekomendasikan merek pasta gigi Pepsodent kepada para kerabat, teman, dan keluarga. Hal ini membuktikan bahwa kualitas dari pasta gigi Pepsodent membuat para konsumennya setia untuk menggunakan produk pasta gigi Pepsodent meskipun promosi dari pesaing sangat gencar dilakukan.

Variabel Kepuasan Konsumen Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen

Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dibuktikan dari hasil pengujian dan analisis data yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Sebagian besar konsumen menyatakan setuju, hal ini berarti produk pasta gigi Pepsodent merupakan merek pasta gigi yang cocok dan sesuai dengan apa keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga konsumen selalu menggunakannya sehari-hari. Produk yang cocok menurut para konsumen menjadikan konsumen puas dengan kinerja dari produk tersebut sehingga mengakibatkan keterikatan antara konsumen dengan produk. Dengan begitu, konsumen akan tertarik untuk menggunakan dan membeli kembali. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2000:17) yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen harus disertai dengan kepuasan. Karena dengan disertai kepuasan akan tercipta loyalitas yang sebenarnya. Hasil dari penyebaran kuisioner kepada responden juga memperkuat hasil dari penelitian ini dimana responden menyatakan bahwa menurut mereka, produk pasta gigi Pepsodent memiliki kualitas yang sangat baik, mampu meredakan nyilu pada gigi sensitiv dengan sangat cepat, memutihkan gigi, dan juga membuat nafas menjadi lebih segar. Selain itu, tersedianya berbagai jenis atau macam varian produk, maupun berbagai macam ukuran kemasan, membuat responden merasa sangat puas dalam mengkonsumsi produk pasta gigi Pepsodent ini dan memilih untuk selalu menggunakan produk ini.

Variabel Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen

Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dibuktikan dari hasil pengujian dan analisis data yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. Kualitas yang semakin baik, akan membuat kepuasan konsumen juga meningkat dan juga secara langsung meningkatkan loyalitas mereka terhadap merek tersebut. Penilaian dari responden sebagian besar juga

menunjukkan bahwa mereka puas akan kualitas dari pasta gigi Pepsodent, hal ini didasari dari banyak alasan diantaranya inovasi produk yang sangat beragam yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, tersedianya berbagai macam ukuran kemasan yang memudahkan konsumen dalam mengkonsumsi produk ini karena tidak semua konsumen mampu untuk membeli ukuran besar, selain itu ketersediaan produk pasta gigi Pepsodent di berbagai macam toko (toko kecil sampai supermarket) menjadikan konsumen sangat mudah dalam mendapatkan produk ini. Dengan berbagai macam kelebihan yang ditawarkan oleh merek Pepsodent, konsumen merasa sangat puas dalam mengkonsumsi produk pasta gigi ini, selanjutnya berawal dari kepuasan tersebut mereka memilih untuk selalu menggunakan pasta gigi Pepsodent, menganjurkan kepada orang lain untuk ikut menggunakan juga serta tidak terpengaruh oleh produk pesaing yang semakin besar-besaran melakukan promosi. Temuan dalam penelitian ini juga semakin menguatkan pendapat dari Griffin (2005:31) dimana karakteristik konsumen yang loyal diantaranya melakukan pembelian berulang, tidak terpengaruh oleh pesaing dan merekomendasikan kepada orang lain.

Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka diperoleh kesimpulan bahwa pada tingkat kepercayaan 95%: (1) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. (2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. (3) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember. (4) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent di wilayah perkotaan Jember melalui kepuasan konsumen.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan serta kekurangan. Keterbatasan tersebut antara lain variabel pembentuk kepuasan dan loyalitas konsumen yang diukur hanyalah berfokus pada kualitas produk saja, sehingga pengembangan topik tentang kepuasan dan loyalitas kurang luas karena banyak faktor lain yang memengaruhinya. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan

variabel yang lain yang lebih luas dibandingkan dengan kualitas produk.

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, beberapa saran yang perlu disampaikan adalah:

1. Kualitas produk yang ada sudah baik, sebagian besar konsumen telah puas, namun dengan semakin dalam mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen diharapkan akan tercipta kepuasan yang lebih besar lagi.
2. Kualitas produk harus selalu ditingkatkan karena persaingan yang semakin ketat, dapat menyebabkan konsumen berpindah pada merek lain jika tidak ada peningkatan kualitas produk.
3. Diharapkan pihak perusahaan dapat memanfaatkan kepuasan dan loyalitas yang telah terbentuk pada konsumen saat ini sebagai acuan untuk membuat produk yang semakin dapat membuat konsumen menjadi lebih puas dan loyal.
4. Diharapkan pada penelitian berikutnya lebih dikembangkan lagi terutama berkaitan dengan variabel pembentuk kepuasan dan loyalitas konsumen.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada konsumen sekaligus pembeli pasta gigi pepsodent di Kecamatan Patrang, Sumbersari, dan Kaliwates yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Fauzan, Muhammad Arief. 2011. **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek Pada Produk Handphone Merek Mito di Kota Jember**. Jember: Universitas Jember
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Jakarta: Erlangga
- Hesti, Andriani. 2012. **Analisis Pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembeli (Studi Kasus Pada Usaha makanan Ringan UD Sri Mulyo)**. Jember: Universitas jember
- Sugiyono. 2012. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2000. **Strategi Bisnis**. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta