

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Bakulmengong Store di Kota Malang)”**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**Gusti Adi Prasetyo P**

**Npk** : K.2016.1.33662  
**Jurusan** : Manajemen  
**Program Studi** : Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA  
MALANG  
2020**

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Bakulmengong Store di Kota Malang)”**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**Gusti Adi Prasetyo P**

**Npk : K.2016.1.33662**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA  
MALANG  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

-PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA ONLINE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ( STUDI PADA KONSUMEN BAKULMENGONG STORE)

Oleh :

GUSTI ADI PRASETYO P.

K.2016.1.33662

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

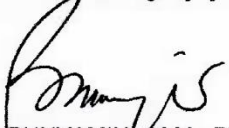
Dosen Pembimbing

ttd

LIDIA ANDIANI, SE., MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara

  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 Agustus 2020



Mahasiswa

*Gusti* ttd

Gusti Adi Prasetyo P

NPK: 2016.1.33662

## Ucapan Terima Kasih

Segala Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang memiliki judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Bakulmengong Store di Kota Malang)”** dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan harapan penulis. Penyusunan penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan studi manajemen di STIE Malangkuçewara.

Dalam pelaksanaan penyusunan dan penulisan dari skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, masukan, motivasi, serta dukungan dari banyak pihak yang telah berperan besar dalam penyelesaiannya. Dengan telah terselesaikannya skripsi ini, tidak lupa penulis mengucapkan sebesar-besarnya terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

- Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D., selaku Ketua STIE Malangkuçewara.
- Bapak Irawan Budi Prasetyo, SE, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
- Seluruh bapak serta ibu dosen yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dari awal masuk kuliah hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
- Bapak Yetano dan Ibu Arik Sisawati orang tua tercinta dan terhebat yang telah memberikan semangat, pendampingan, doa dan juga telah memberi banyak bantuan kepada penulis agar tetap fokus serta bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai
- Saudara kandung penulis Yayang dan adek Dikna yang tersayang yang telah memberikan semangat tiada henti untuk penulis menyelesaikan skripsi
- Pacar dari penulis Anang yang selalu sabar dan setia dalam mendengarkan keluh dan kesah penulis dalam mengerjakan skripsi ini .
- Sahabat-sahabat kuliah dari penulis yaitu Rhezy Novia, Nadia, Cici, Bagus, Akbar, Dinda, Aning, Vichi, Dicky, Andre, Gusti, Andreas, Eva, Noval, dan Aldi yang telah mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- Teman-teman kelas D dan teman-teman satu bimbingan yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menjadi partner sekelas dari penulis hingga akhirnya sama-sama telah menyusun dan menyelesaikan skripsi.
- Serta seluruh orang yang telah memberikan dukungan, masukan, motivasi, serta dukungan moril kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu dikarenakan keterbatasan penulis mengingat siapa-siapa saja orangnya.

Malang, 17 Agustus 2020

Penulis

Gusti Adi Prasetyo P

## ABSTRACT

The opportunity to run an online business is increasingly open to business people in Indonesia. Online shopping makes it easier for consumers to shop to meet their needs without wasting time and effort. Because of this convenience, online shopping is in demand by the public.

The purpose of this study is to analyze customer satisfaction can mediate the effect of product quality and service quality on customer loyalty Bakulmengong Store in Malang City. The population in this study is the end of the Bakulmengong Online Store in the city of Malang. The sampling technique was carried out by purposive sampling method, namely as many as 97 customers. The data analysis technique used descriptive statistics and path analysis.

The results prove that there is a direct effect of product quality and service quality on customer satisfaction and customer loyalty of Bakulmengong Store Malang City. The results also prove that customer satisfaction is able to mediate the effect of product quality and service quality on customer loyalty of Bakulmengong Store in Malang city.

**Keywords:** Product quality, service quality, satisfaction, loyalty

## ABSTRAK

Peluang untuk menjalankan bisnis online semakin terbuka untuk pelaku bisnis di Indonesia. Online shopping membuat konsumen semakin mudah dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhannya tanpa menghabiskan waktu dan tenaga. Karena kemudahan inilah membuat online shopping diminati oleh kalangan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Bakulmengong Store di Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Toko Online Bakulmengong Store di kota Malang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yakni sebanyak 97 orang pelanggan Teknik analisis data menggunakan statistic deskriptif dan path analysis.

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Bakulmengong Store Kota Malang. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Bakulmengong Store kota Malang.

**Kata Kunci:** kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan, loyalitas.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pernyataan Orientasi .....	ii
Surat Keterangan Riset .....	iii
Ucapan Terima Kasih .....	iv
Abstrak .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2.1 Kualitas Produk .....	15
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.1.2 Indikator Kualitas Produk .....	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	29
2.2.3.2 Elemen Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.3.3 Tipe-tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen .....	32
2.2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.4 Loyalitas Konsumen .....	34
2.3 Pengaruh Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	36
2.3 Model Konseptual.....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian .....	42
3.2.1 Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran .....	42
3.3 Skala Pengukuran .....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.5 Populasi, Sampel Penelitian.....	45



3.6 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	47
3.7.1 Pengujian Validitas.....	47
3.7.2 Pengujian Realibilitas.....	48
3.8 Metode Analisis Data (Path) .....	48

## BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.2 Gambaran Umum Responden .....	52
4.1 Deskripsi Variabel .....	55
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	61
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas .....	62
4.4 Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur .....	62
4.7 Hasil Analisis Jalur .....	66
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	69

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3 Saran-saran.....	83

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	28
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	52
4.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
4.5 Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	54
4.6 Diskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan .....	54
4.7 Interpretasi Nilai Rerata/Mean Variabel Penelitian .....	55
4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1) .....	55
4.9 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	57
4.10 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	58
4.11 Deskriptif Variabel Loyalitas Pengunjung Bakulmengong Store (Y) .....	60
4.12 Hasil Uji Validitas Item-item.....	61
4.13 Uji Realibilitas Item-item .....	62

4.14 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dengan taraf signifikan 5%. .....	48
4.15 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan taraf signifikan 5%. .....	49
4.16 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%. .....	50
4.17 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%. .....	50
4.18 Hasil analisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%. .....	51
4.19 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total dari Jalur Penelitian ....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	28
2.4 Model Konseptual .....	40
4.3 Pengaruh Variabel Bebas dan Variabel Intervening terhadap Variabel Terikat .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. Hasil Uji Validitas.....	61
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	72
3. Hasil Statistik Deskriptif .....	84