

**“ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING”
(Studi Pada Usaha *Ricebowl* Trenggalek)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

EKA PUTRI ARISTA

Nomor Pokok : K.2016.1.33734

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Pemasaran

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

**“ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING”
(Studi Pada Usaha *Ricebowl* Trenggalek)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Oleh:

EKA PUTRI ARSITA

K.2016.1.33734

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

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDY
KASUS RICE BOWL TRENGGALEK)

Oleh :
EKA PUTRI ARSITA
K.2016.1.33734

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
07 September 2020 dan dinyatakan LULUS

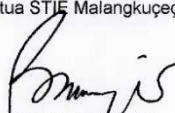


Menyetujui,
Dosen Pembimbing
ttd

LIDIA ANDIANI, SE., MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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, 17 Agustus 2020



NPK: K.2016.33739

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yateno
Jabatan : Pemilik Usaha
Perusahaan : Rice bowl Trenggalek
Alamat : Jalan Hayam wuruk no 29,Sosutan,Ngantru Trenggalek

Dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Eka putri arsita
Npk : K.2016.33734
Jurusan : Management Pemasaran
Universitas : Stie Malangkececwara

Adalah benar telah melakukan penelitian ini dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul
"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING"

Sejak tanggal 26 Maret 2020 sampai dengan 30 juni 2020,dan telah pula menambahkan
materi hasil penelitiannya dengan kami.

Trenggalek,4 juli 2020

Usaha Rice bowl Trenggalek


YATENO
RT. 20 SOSUTAN
NGANTRU
Pemilik Usaha

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 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Usaha Ricebowl Trenggalek)”* 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 Malangkuçeçwara.

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 Malangkuçeçwara.
- 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

Eka Putri Arsita

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa yang dijual untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif. Selain itu dunia usaha yang semakin maju lewat sosial media akan menyebabkan peran pemasaran sangat penting dalam menunjang kemajuan usaha.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk menjelaskan pengaruh kalitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta untuk menjelaskan kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli di *Ricebowl* Trenggalek. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 orang responden dengan metode purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) menggunakan aplikasi SPSS ver.21.

Hasil penelitian membuktikan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan *Ricebowl* Trenggalek. Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan *Ricebowl* Trenggalek, dan hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *Ricebowl* Trenggalek.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

The development of the business world is now increasingly dynamic in line with the increasing public demand for products and services that are sold to meet all their needs. In order to maintain business continuity in the midst of very competitive business competition. In addition, the increasingly advanced business world through social media will have a very important role in marketing in supporting business progress.

The purpose of this study is to explain the effect of product quality and service quality on customer satisfaction, and to explain the effect of product quality and service quality on customer loyalty, and to explain that customer satisfaction mediates the relationship between product quality and service quality on customer loyalty.

The population in this study are consumers who buy at Ricebowl Trenggalek. The number of samples used in this study were 97 respondents with a purposive sampling method. The data analysis technique used path analysis using the SPSS ver.21 application.

The results of the research prove that product quality and service quality have a direct effect on customer satisfaction Ricebowl Trenggalek. Product quality and service quality have a direct effect on customer loyalty Ricebowl Trenggalek, and the research results prove that there is an indirect effect of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction Ricebowl Trenggalek.

Keywords: product quality, service quality, satisfaction, loyalty

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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Kualitas Produk	6
2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.1 Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas	14
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.3 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16

2.1.4.1 Indikator Loyalitas yang Kuat.....	17
2.1.4.2 Tahap Loyalitas Berkembang	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Bepikir	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis Data	29
3.5.1 Uji Validitas	30
3.5.2 Uji Reliabilitas	30
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3 Uji Normalitas	31
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas	31
3.6.5 Uji Multikolinearitas.....	32
3.7 Regresi Linear Berganda	32
3.7.1 Uji Hipotesis	33
3.7.2 Uji Signifikansi Nilai F.....	33
3.7.3 Uji Signifikansi Nilai t.....	33
3.7.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	34
3.8 Analisis Jalur	34

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum <i>Ricebowl</i> Trenggalek	37
4.2 Gambaran Umum Responden.....	37
4.3 Deskripsi Variabel	41
4.4 Asumsi Klasik.....	45
4.5 Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur.....	48
4.6 Hasil Analisis Jalur	52
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	54

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 63
5.2 Keterbatasan Penelitian 63
5.3 Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN..... 67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Instrumen Variabel Penelitian.....	27
4.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/status	39
4.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
4.5 Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan/uang saku	40
4.6 Diskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan	40
4.7 Interpretasi Nilai Rerata/Mean Variabel Penelitian	41
4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	41
4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	42
4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	43
4.11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan Ricebowl (Y).....	44
4.12 Nilai Tolerance dan VIF	45
4.13 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dengan taraf signifikan 5%.	48
4.14 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan taraf signifikan 5%.	49
4.15 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%.	50
4.16 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%.	50
4.17 Hasil analisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan taraf signifikan 5%.	51
4.18 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total dari Jalur Penelitian	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir	23
4.1 Logo <i>Ricebowl</i> Trenggalek	37
4.2 Grafik Pedeteksi Heteroskedastis	46
4.3 Klasifikasi Nilai <i>Durbin-Watson</i> (D-W).....	47
4.4 Uji Normalitas Distribusi	48
4.5 Pengaruh Variabel Bebas dan Variabel Intervening terhadap Variabel Terikat	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1.	Hasil Statistik Deskriptif.....	68
2.	Hasil Uji Validitas.....	68
3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
4.	Regresi Linear Berganda.....	80

