

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD TIRTA
JAYA USAHA**

Skripsi

*Untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar
Sarjana ekonomi*



Disusun oleh:

Imam Yusuf Wahyudi

Nomer Pokok : K.2017.1.34255

Jurusan : Manajemen

Program Studi : MSDM

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG
2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD TIRTA
JAYA USAHA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

Dalam memperoleh gelar

Sarjana ekonomi



Oleh:

(Imam Yusuf Wahyudi)

K.2017.1.34255

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA
MALANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD TIRTA
JAYAUSAHA PUJON

Oleh:

IMAM YUSUF

WAHYUDI

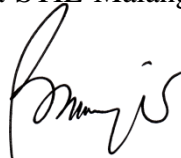
K.2017.1.34255

Telah dipertahankan di depan dosen
penguji pada tanggal: 24 Februari
2022 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing, ttd

Prof. Dr. YUPONO BAGYO, MM, MS, CHRP, CPTM

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçeçwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI

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 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 di buktikan terdapat unsure – unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 05 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Imam Yusuf Wahyudi

NPK : K.2017.1.34255

SURAT RISET PENELITIAN



UD. TIRTA JAYA USAHA

Nomor Induk Berusaha : 9120207981799

Alamat : Dusun Jurangrejo RT 03 RW 02 Desa Pandesari Kecamatan Pujon Kabupaten Malang

Handphone & Whatsup : 0813-3329-9694

Surat Keterangan

Nomor : 04 / 17 July 11 / 2022.

Sehubungan dengan surat ini Fakultas Manajemen Universitas
STIE Kalaungkusworo, hal : Izin mengadakan penelitian
November 2021, maka UD. TIRTA JAYA USAHA, dengan ini
menyetujui maketnya dibawah ini :

Nama : Ham Yusuf Wahyudi
Nomor Pokok : K. 2017.1. 54255
Program Studi : Manajemen
Jurusan : S1
Alamat : Dusun Jurangrejo, RT.03. RW 02, Desa Pandesari
Kecamatan Pujon Kabupaten Malang.

Besar mengucapkan penelitian di UD. TIRTA JAYA USAHA pada
November 2021, guna melengkapi data pada penelitian Skripsi
yang berjudul : "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas
pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan dengan nilai pelanggan
sebagai variabel Intervening pada UD. TIRTA JAYA USAHA"
Demikian surat keterangan ini dipertuak untuk dipergunakan
sebagai bukti.



Malang, 7 Februari 2022

P. S. Sas



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan Sebagai variable Intervening Pada UD. TIRTA JAYA USAHA” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di jurusan studi manajemen STIE Malang kec. Cawara.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikan dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak dan Ibu sebagai keluarga yang telah mendukung penuh, memberi motivasi, serta semangat agar dapat menyelesaikan studinya.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Malang kecawara.
4. Yang Terhormat Prof. Dr. Yuponobagyo, MM, MS, CHRP, CPTM. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan ilmu dan waktunya selama masa bimbingan berlangsung, serta memberikan motivasi dan masuk dalam proses penulisan skripsi ini hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
5. Terima kasih kepada owner dan seluruh staff Saveyoursneakers Malang yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Istri Penulis, Aurora Krisma Savila yang sudah secara penuh memberikan dukungan dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Malang, 28 Januari 2022

Penulis,

Imam Yusuf Wahyudi

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN NILAI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

PADA UD TIRTA JAYA USAHA

OLEH

IMAM YUSUF WAHYUDI

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi penelitian, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Nilai Pelanggan sebagai variabel intervening terhadap Kepuasan Pelanggan. Bagaimana Kualitas Produk dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bagaimana Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Bagaimana Nilai Pelanggan dapat mempengaruhi Kepuasan Bagaimana Kualitas Produk dapat mempengaruhi Nilai Pelanggan Bagaimana Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Nilai Pelanggan Kualitas Produk berpengaruh secara langsung secara positif terhadap Nilai Pelanggan Artinya semakin besar peningkatan Kualitas Produk maka akan menyebabkan meningkatnya peningkatan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung secara positif terhadap Nilai Pelanggan. Artinya semakin besar peningkatan Kualitas Pelayanan Nilai Pelanggan tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya semakin besar peningkatan Nilai Pelanggan maka tidak akan menyebabkan meningkatnya peningkatan Kepuasan Pelanggan. pengujian pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan Dalam membina hubungan dengan pelanggan, memberikan perhatian pada pelanggan, memberikan perlindungan pada pelanggannya, dan kepuasan akumulatif yang pada akhirnya pelanggan akan mempunyai banyak harapan. Jika produk mempunyai harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang dan menganggap bahwa produk dapat diterima (Afshar et al., 2016)

ABSTRACT
**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER VALUE
AS INTERVENING VARIABLES**

At UD TIRTA JAYA BUSINESS

BY

IMAM YUSUF WAHYUDI

Quantitative research is a research method based on the philosophy of positivism, used to examine the sample or research population, data collection using research instruments, data analysis is quantitative/statistical, with the aim of testing the established hypothesis. The purpose of this study is to determine the effect of product quality and service quality with customer value as a variable that intervenes in the objective. How product quality can affect how service quality affects how customer value can affect how product quality can affect customer value. Product quality has a direct positive effect on customer value. This means that the greater the increase in product quality, the increase in service quality will have a direct positive effect on customer value. This means that a large increase in the increase in the Quality of Service Customer Value does not have a direct effect on the customer. This means that Increasing Customer Value will not lead to increased increases. testing the effect of product quality on value, it was found that product quality has a significant effect on customer value. If the product has customer expectations, then the customer will be happy and assume that the product is acceptable (Afshar et al., 2016)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan Sebagai variable Intervening Pada UD. TIRTA JAYA USAHA” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di jurusan studi manajemen STIE Malang kec. Cewara.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikan dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak dan Ibu sebagai keluarga yang telah mendukung penuh, memberikan motivasi, serta semangat agar dapat menyelesaikan studinya.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Malang kec. Cewara.
4. Yang Terhormat Prof. Dr. Yupo Bagyo, MM, MS, CHRP, CPTM. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan ilmu dan waktunya selama masa bimbingan berlangsung, serta memberikan motivasi dan masuk dalam proses penulisan skripsi ini hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
5. Terima kasih kepada owner dan seluruh staff Saveyoursneakers Malang yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Istri Penulis, Aurora Krisma Savila yang sudah secara penuh memberikan dukungan dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Malang, 28 Januari 2022

Penulis,

Imam Yusuf Wahyudi

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| LEMBAR JUDUL | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISANLITAS | v |
| SURAT RISET PENELITIAN | vi |
| RIWAYAT HIDUP..... | vii |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xx |
| BAB I | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.1 Ilmu pengetahuan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.2 Masyarakat umum..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.3 Instansi terkait..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4.4 Peneliti | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 2.1 Tinjauan Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Produk..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Produk | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk ... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Indikator Kualitas Produk | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.6. Indikator Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.7 Pengertian Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.8 Indikator Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.10 Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.11 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.12 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Model Konseptual Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1. Kuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2 Observasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Metode Analisis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1 Skala Pengukuran Data | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|
| 3.5.2 | Stastistik Deskriptif..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.3 | Uji Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.3.1 | <i>Uji Validitas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.3.2 | <i>Uji Reliabilitas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.4 | Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.4.1 | <i>Uji Asumsi Normalitas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.4.2 | <i>Uji Multikolinieritas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.5 | Analisis Jalur (Path Analysis)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.6 | Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.6.1 | <i>Uji F (Uji Simultan)</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.6.2 | <i>Uji parsial (Uji t)</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.6.3 | <i>Koefisien Determinasi (R²)</i> | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 | Penyajian Data | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 | Profil dan Sejarah UD Tirta Jaya Usaha | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 | Gambaran Umum Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 | Analisis Deskriptif | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 | Hasil Uji instrumen | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1.1 | <i>Hasil Uji Validitas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1.2 | <i>Hasil Uji Realibilitas</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 | Hasil Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1 | Hasil Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2 | Uji Multikolinieritas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.3 | Uji Heterokedastisitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4 | Uji Analisis Jalur(Path Analysis) dan Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.1 | Uji Analisis Jalur (Path Analysis) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.2 | Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 4.4.3 Interpretasi Hasil Analisis Jalur | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENUTUP..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Kontribusi Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.3. Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN..... | 73 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3 Skor Skala Likert | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 5 Karakteristik Responden Jenis Kelamin | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk (X1) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 7 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 8 Hasil Pengujian Validitas Nilai Pelanggan (Z) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 9 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 10 Hasil Pengujian Realibilitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 11 Hasil Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 13 Analisis Jalur Model Regresi I..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 14 Analisis Model Summary I | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 15 Analisis Anova I..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 16 Analisis Jalur Model Regresi II | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 17 Analisis Model Summary II..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 18 Analisis Anova II | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 19 Ringkasan Jalur Model Regresi I..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 20 Ringkasan Jalur Model Regresi II..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2 Kerangka Konseptual | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4 Diagram Jalur I..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 5 Diagram Jalur II | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuisoner Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2 Data Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3 Pertanyaan Kuisoner..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4 Data SPSS..... | Error! Bookmark not defined. |