

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi*



Disusun Oleh:

BELLA YOSEFINA

Nomor Pokok : K.2018.1.34530

Jurusan : PEMASARAN

Program Studi : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCERWARA

MALANG

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi*



Oleh:

BELLA YOSEFINA

K.2018.1.34530

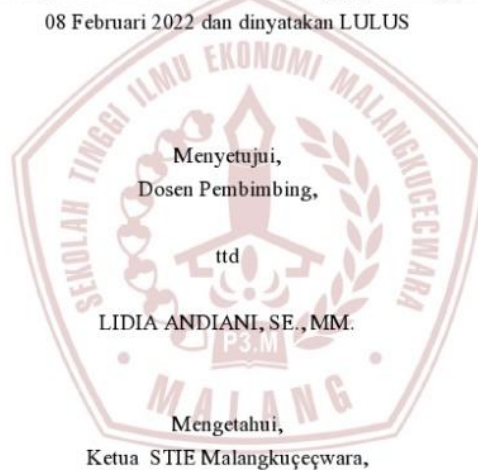
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUCUWARA
PROGRAM STUDI MANAGEMEN
MALANG
2022**


LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA RUMAH
MAKAN RATU SAMBAL BANYUWANGI)

Oleh:
BELLA YOSEFINA
K.2018.1.34530

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




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

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, 20 Januari 2022



Mahasiswa

ttd

NPK: k. 2018. 1. 34530

BUKTI PENELITIAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Pemilik RM Ratu Sambal Banyuwangi, menerangkan bahwa:

Nama : BELLA YOSEFINA
NIM : K.2018.1.34530
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Malangkecewara

Telah melakukan riset di RM Ratu Sambal Banyuwangi untuk bahan penyusunan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi)

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

Banyuwangi, 2 Januari 2022

Pemilik RM Ratu Sambal

A handwritten signature in blue ink is written over a blue rectangular stamp. The stamp contains the text 'RATU SAMBAL' in large letters, with 'JOL BUDIGNO 30' and 'Banyuwangi 22 482 141' in smaller text below it.

Ketut Kariadi

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam mulai dari setiap penelitian yang dilakukan hingga penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala, namun berkat bimbingan, motivasi, doa, bantuan, kerjasama, cinta kasih dan perhatian yang di berikan dari berbagai pihak serta Rahmat Tuhan Yang Masa Esa penulis mampu menghadapi kendala dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sungguh-sungguh, oleh karena itu penulis sangat mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada pihak yang membantu dan memotivasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D sebagai Ketua STIE Malangkececwara
2. Ibu Dra. Lindananty, MM sebagai Ketua Program Studi Management
3. Ibu Lidia Andiani, SE., MM sebagai Dosen pembimbing
4. Ibu Ir.Dwi Nita Aryani, MM, Ph.D sebagai Dosen Wali

Ucapan Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua yang telah banyak membantu dalam penyebaran kuesioner, secara moril maupun materil dan doa yang tulus dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang-orang terkasih yang telah membantu dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Malang, 20 Januari 2022

Penulis



Bella Yosefina

ABSTRAK

Faktor tingkat pertumbuhan ekonomi yang terjadi di banyuwangi sebagai kabupaten yang berkembang menjadi salah satu pendorong terciptanya persaingan ketat di dalam dunia usaha. Salah satu persaingan dunia usaha di Banyuwangi adalah usaha kuliner. Persaingan dunia usaha mengharuskan pemilik usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan demi terwujudnya loyalitas pelanggan. Menciptakan loyalitas pelanggan sangat diperlukan untuk upaya mempertahankan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal di Kota Banyuwangi. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan dari RM Ratu Sambal di Banyuwangi. Sampel yang diambil 50 orang dengan teknik Purposive Sampling. Berdasarkan hasil yang ditemukan menggunakan aplikasi SPSS 26 kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan di RM Ratu Sambal. Kepuasan pelanggan, kualitas produk, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di RM Ratu Sambal Banyuwangi.

Kata Kunci: KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN.

ABSTRACT

The factor of the level of economic growth that occurs in Banyuwangi as a developing district is one of the drivers of the creation of fierce competition in the business world. One of the competitions in the business world in Banyuwangi is the culinary business. Competition in the business world requires business owners to improve product quality and service quality which will affect customer satisfaction for the realization of customer loyalty. Creating customer loyalty is very necessary for efforts to retain customers. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Ratu Sambal Restaurant in Banyuwangi City. The population of this study were customers from RM Ratu Sambal in Banyuwangi. Samples were taken of 50 people with purposive sampling technique. Based on the results found using the SPSS 26 , product quality and service quality have a direct influence on customer satisfaction at RM Ratu Sambal. Customer satisfaction, product quality, service quality have a significant positive effect on customer loyalty at RM Ratu Sambal Banyuwangi.

Keywords: PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY.

KATA PENGANTAR

Dengan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah dan berkat-Mu sehinggalah penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi)” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi pada program sarjana S1 Jurusan Manajemen di STIE Malangkuçewara.

Sangat disadari dengan adanya kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat dimanfaatkan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 20 Januari 2022

Penulis



Bella Yosefina

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
BUKTI PENELITIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Konseptual Penelitian	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran	27

3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	43
4.4 Uji Asumsi Klasik	51
4.5 Uji Hipotesis Penelitian	54
4.6 Model Regresi 2.....	57
4.7 Regresi dengan Variabel Intervening (Analisis Jalur).....	60
4.8 PEMBAHASAN.....	65
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Kontribusi Penelitian	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
5.4 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Jam Kerja Karyawan	38
Tabel 4.2 Tabel Uji Validitas Kualitas Produk	39
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas Kuisioner	42
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1)	43
Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	45
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.10 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	50
Tabel 4.11 Tabel Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4.12 Tabel Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Signifikansi Individu (Parsial) Model 1	55
Tabel 4.14 Tabel Uji Signifikansi Simultan Model 1	56
Tabel 4.15 Tabel Koefisien Determinasi Model 1	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Individu (Parsial) Model 2	58
Tabel 4.17 Tabel Uji Signifikansi Simultan Model 2	59
Tabel 4.18 Tabel Koefisien Determinasi Model 2	60
Tabel 4.19 Tabel Ringkasan Estimasi Parameter Model	63
Tabel 4.20 Tabel Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual	23
Gambar 4.1 Gambar Plot Standardized Residual Data	52
Gambar 4.2 Gambar ScatterPlot Uji Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.3 Gambar Diagram Alur Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	75
Lampiran 2. Tabel Tabulasi	77
Lampiran 3. Output SPSS 26	85
Lampiran 4 Log Bimbingan Skripsi	94