

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S.
Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ANI LESTARI
NIM. 135030201111122**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2017**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji Skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya Malang pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 06 Desember 2017

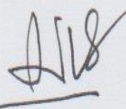
Skripsi atas nama : Ani Lestari

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan
dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi
(Survei pada Pelanggan Citra Kenedes Cake & Bakery Jl. S.
Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)

dan dinyatakan LULUS

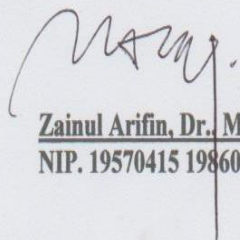
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



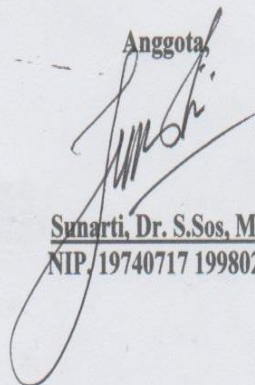
Dr. Drs. Edy Yulianto, MP.
NIP. 19600728 19860 1 001

Anggota,



Zainul Arifin, Dr. MS
NIP. 19570415 198601 1 001

Anggota,



Sunarti, Dr. S.Sos, MAB
NIP. 19740717 199802 2 001

IDENTITAS TIM PENGUJI

1. Nama : Dr. Drs. Zainul Arifin, MS

NIP : 195704151986011001

Jabatan : Lektor Kepala

Pangkat : IV/b Pembina Tk.I

2. Nama : Sunarti, S.Sos., MAB.

NIP : 197407171998022001

Jabatan : Lektor

Pangkat : III/c Penata

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 pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 10 November 2017
Mahasiswa



Ani Lestari
NIM. 135030201111122

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BIODATA

Nama : Ani Lestari
Tempat, Tgl Lahir : Surabaya, 06 April 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat : Jl. Gubeng Klingsingan 5/56b, Surabaya
Telephone : 0857-4823-8787
Email : aanilestarii@gmail.com

PENDIDIKAN

FORMAL :

- 2000 – 2007 **SD FAJAR JAYA SURABAYA**
- 2007 – 2010 **SMP MUHAMMADIYAH 5 SURABAYA**
- 2010 – 2013 **SMA 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**
- 2013 – 2017 **S1 FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

PENGALAMAN KERJA

- 27 JUNI 2016 -
27 AGUSTUS 2016 **PT PJB SERVICES**

UCAPAN TERIMAKASIH

Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya. Dengan selesainya skripsi ini saya mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran bagi saya untuk menyusun tugas akhir (skripsi) ini. Terimakasih juga kepada orang tua saya dan kakak saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya. Untuk teman-teman saya terimakasih telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada dosen pembimbing saya Dr. Drs. Edy Yulianto, MP atas kesabarannya dalam membimbing saya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 10 November 2017

Ani Lestari

RINGKASAN

Ani Lestari, 2017, **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)**. Dr. Drs Edy Yulianto, MP, 122 hal + xv

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh yang diuji tersebut antara lain, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 114 pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery (Jl. S. Hatta. B3 Kav. A, Kota Malang). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur.

Berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien beta sebesar 0,700 dengan t hitung sebesar 10,379 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan koefisien beta 0,667 dengan t hitung sebesar 9,465 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan koefisien beta 0,711 dengan t hitung sebesar 10,714 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

SUMMARY

Ani Lestari, 2017, **The effect of product quality on customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable (Survey on Customers Citra Kenedes Cake & Bakery in S. Hatta road B3 Kav. A, Malang)**. Dr. Drs. Edy Yulianto, MP, 122 pages + xv

This study aims to determine and examine the influence among the variables in this study. Influences that tasted in this study include, the effect of product quality on customer loyalty, the effect of product quality on customer loyalty, and the effect of customer satisfaction on customer loyalty.

The research type used is explanatory research with quantitative approach. Samples taken 114 customers Citra Kenedes Cake & Bakery in S. Hatta road B3 Kav. A, Malang. Data analysis using descriptive analysis and path analysis.

Based on the path result showed that quality product has a significant effect on customer satisfaction, with a beta coefficient of 0,700, arithmetic t 10,379, and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance. Product quality has a significant effect on customer loyalty, with a beta coefficient of 0,667, arithmetic t 9,465 and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, with a beta coefficient 0,711, arithmetic t 10,714, and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance.

Keywords : Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang).**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Wilopo, M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Dr. Drs. Edy Yulianto, MP selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing serta memberi semangat dan dorongan hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu dan Kakak saya, terimakasih atas semua dukungan dan doanya yang tulus, serta Alm. Bapak yang saya yakin juga mendoakan dari tempat yang lebih dekat dengan Allah.
6. Bapak Suyoto, Ibu Runik, Bapak Agus, Mbak Fi, Mas Rois, dan Inak terimakasih banyak telah membantu dan menghibur saya saat ada di Malang.
7. Sahabat seperjuangan saya, Anggun, Desy, Dinar, Ervingka, Itra, Riza, Wiwit, dan Yusrin. Terimakasih atas segala support dan kebaikan kalian mulai awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan disaat penulis hilang motivasi.
8. Teman saya yang ada di Surabaya Ike, Nuke, Uun, Rezky, dan Vira terimakasih atas do'a dan dukungan moril maupun materil yang diberikan.
9. Terimakasih kepada teman kos (Mbak Dinda, Mbak Evira, Mbak Rizka, Mbak Mayang, Mbak Fitria, Mbak Nina, Mbak Dina, Lupi, Virda, Ivi, Ira, Aulia, Mas Gugus, Mas Ujik, Mas Heri, Mas Abiyu, Mas Angga, dan Mas Fais) yang telah menjadi teman, membantu, menghibur, dan *mensupport*.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik dalam kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat yang besar bagi peneliti dan semua pembaca. Aamiin Yarabbal Alamiin.

Malang, 10 November 2017

Ani Lestari

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
1. Mulyono <i>et al.</i> (2007)	11
2. Dewi (2010)	12
3. Amanah (2010)	13
4. Mayasari (2011)	13
5. Vernandi (2012)	14
6. Irawan dan Japariato (2013)	15
7. Maria (2013)	16
8. Munisih & Soliha (2015)	17
B. Kajian Teoritik	27
1. Kualitas Produk	27
a. Pengertian Kualitas Produk	27
b. Dimensi Kualitas Produk	29
2. Loyalitas	30
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	30
b. Indikator Loyalitas Pelanggan	31
3. Kepuasan Pelanggan	31
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
C. Hubungan Antar Variabel	34
1. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	34
2. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan	35

3. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .	36
D. Kerangka Model Konseptual dan Model Hipotesis	37
1. Model Konsep	37
2. Model Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	40
1. Konsep	40
2. Variabel	41
3. Definisi Operasional Variabel.....	42
D. Skala Pengukuran	50
E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51
1. Populasi	51
2. Sampel	51
3. Teknik Pengambilan Sampel	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Sumber Data	54
2. Metode Pengumpulan Data	55
G. Uji Instrumen Penelitian	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	56
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	56
a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	56
b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	57
c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	58
H. Teknik Analisis Data	59
1. Analisis Statistik Deskriptif	60
2. Analisis Jalur Path (<i>Path Analysis</i>)	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	62
1. Sejarah Singkat Citra Kendedes Cake & Bakery	62
B. Analisis Deskriptif Data Responden	63
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	64
1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X)	65
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	68
3. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	69
D. Analisis Inferensial	72
a. Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	72
1. Analisis Jalur Model Pertama Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan(X terhadap Z)	72
2. Analisis Jalur Model Kedua Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan(X terhadap Y)	73

3. Analisis Jalur Model Ketiga Kepuasan Pelanggan terhadap Loyali- tas Pelanggan (Z terhadap Y)	74
4. Pengujian Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening dalam Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	75
5. Ketetapan Model	76
E. Pembahasan	77
a. Analisis Deskriptif	77
1. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery	77
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery	78
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery	79
b. Hasil Pengujian Hipotesis	80
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	80
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	80
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	81
F. Implikasi Praktis	82
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Alamat Toko atau Outlet Citra Kendedes & Bakery	6
2.1	Matrik Penelitian Terdahulu	18
3.1	Konsep, Variabel, Indikator dan Item	47
3.2	Pernyataan Skala Likert	50
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	57
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	58
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	59
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X)	66
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	68
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	70
4.6	Hasil Analisis Jalur Model Pertama (X terhadap Z)	72
4.7	Hasil Analisis Jalur Model Kedua (X terhadap Y)	73
4.8	Hasil Analisis Jalur Model Ketiga (Z terhadap Y)	74
4.9	Rekapitulasi Pengaruh langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Konseptual	37
2.2 Model Hipotesis	38
4.2 Diagram Model Jalur Variabel Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	76