

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)

SKRIPSI

**SARAH MILYA DEWI
21150000235**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)**

SKRIPSI

**SARAH MILYA DEWI
21150000235**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

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

(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi atau punplagiat, maka saya akan bersedia menerima sanksi suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 28 Februari 2020

SARAH MILYA DEWI
NPM 21150000235

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

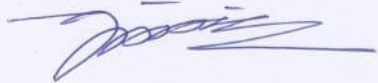
ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia . Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

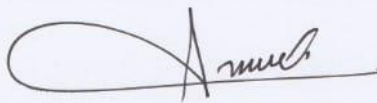
Jakarta, 29 Februari 2020

Menyetujui
Pembimbing,



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN

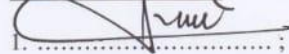
Skripsi dengan judul :

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

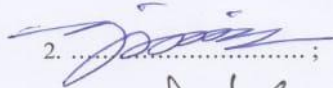
(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 11 Maret 2020 dengan nilai 76.00 (B+).

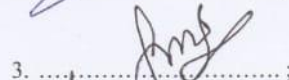
Panitia Ujian Skripsi

1.  ;

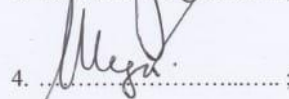
Drs. Sumitro, Msc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ;

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Pembimbing)

3.  ;

Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc.
(Anggota Penguji)

4.  ;

Hj. Megayani, SE., MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat Hidayat dan Karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Drs. Sumitro, M.Sc. Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh dosen, staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran serta bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk meminjamkan buku-buku untuk referensi dalam penulisan skripsi ini.
7. Pihak staff KFC Ramayana Semper Jakarta Utara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Orang tua dan Keluarga tercinta yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, do'a dan dukungannya baik material dan moral.
9. Para sahabat-sahabat Mita Novitasari, Hana ulfah hapsoh, Agata C.I.C Alle yang selalu menemani penulis selama menjalankan perkuliahan sejak awal kuliah.

10. Para teman seperjuangan Mita, Nadia, Ayu, Hana, Agata, Hera, Ratnamega yang terus menemani penulis selama sesi perkuliahan berlangsung.
11. Para sahabat di tempat penulis bekerja Nella Marharti dan Rina Oktavia yang terus member semangat dan masukan selama proses perkuliahan hingga penulisan skripsi.
12. Angga kurnia aldila yang sudah member semangat dukungan selama menjalankan penelitian skripsi.

Akhir kata penulis berharap bantuan yang diberikan mendapatka nbalasan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT, dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Jakarta, 29 Februari 2020

SARAH MILYA DEWI

NPM 21150000235

Sarah Milya Dewi

NPM : 21150000235

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Pada KFC Cabang Semper Jakarta Utara)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di KFC Ramayana Semper Jakarta Utara. Strategi penelitian ini yang digunakan adalah asosiatif.

Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda survey. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC Ramayana Semper Jakarta Utara. Sampel penelitian sebanyak 100 orang responden di KFC Ramayana Semper Jakarta Utara. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan hasil perhitungan statistic menunjukkan : (1) nilai sig. t variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.095. (2) nilai sig. t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.000. (3) nilai sig. t variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.055. (4) nilai sig. t variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.000. (5) nilai sig. t variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.000. (6) nilai sig. t variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening sebesar 0.114. (7) nilai sig. t variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening sebesar 0.000.

Kesimpulan: kualitas produk secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk secara langsung tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Sarah Milya Dewi	Advisor
ID Number : 21150000235	Ir. GinanjarSyamsuar, ME
Program S-1 Management	

***ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY
TO CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLES
(Study at KFC Semper North Jakarta Branch)***

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence product quality and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable in KFC Ramayana Semper, North Jakarta. The research strategy used is associative.

The research method used in this research is a survey method. The general population in this study were customers of KFC Ramayana Semper, North Jakarta. The research sample was 100 respondents at KFC Ramayana Semper, North Jakarta. The data analysis used is path analysis.

Based on the results of statistical calculations, it shows: (1) the sig. t variable of product quality on customer satisfaction of 0.095. (2) sig. t variable quality of service to customer satisfaction of 0.000. (3) sig. t variable of product quality to customer loyalty of 0.055. (4) sig. t variable quality of service to customer loyalty of 0.000. (5) sig. t customer satisfaction variable on customer loyalty of 0.000. (6) sig. t variable of product quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening of 0.114. (7) sig. t service quality variable on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening of 0.000.

Conclusion: product quality directly has no effect on customer satisfaction, service quality directly affects customer satisfaction, product quality does not directly affect customer loyalty, service quality directly affects customer loyalty, customer satisfaction directly affects customer loyalty, there are The insignificant influence between product quality on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable, there is a significant influence between service quality on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable.

Keyword : Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARAH MILYA DEWI
NPM : 21150000235
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Pada KFC Ramayana Semper Jakarta Utara)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia bentuk menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Pada tanggal : 29 Februari 2020

Yang menyatakan,

(SARAH MILYA DEWI)

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Peneliti Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pengertian Pemasaran	12
2.2.2. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.2.5. Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	24

2.3.1. Pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24	Halaman
2.3.2. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25	
2.3.3. Pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21	
2.3.4. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25	
2.3.5. Pengaruh tidak langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan variabel intervening Kepuasan Pelanggan.....	26	
2.3.6. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan variabel intervening Kepuasan Pelanggan	26	
2.4. Pengembangan Hipotesis	27	
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	28	
BAB III METODA PENELITIAN.....	30	
3.1. Strategi Penelitian	30	
3.2. Populasi dan Sampel	30	
3.2.1 Populasi Penelaitan	30	
3.2.2. Sampel Penelitian.....	31	
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32	
3.3.1 Data Primer	32	
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34	
3.5. Metoda Analisis Data.....	38	
3.5.1. Metode Pengolahan Data	38	
3.5.2. Analisis Statistik Data	42	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	48	
4.2. Deskripsi Responden.....		Halaman
4.3. Deskripsi Data.....	50	

4.4.	Analisis Data	52
4.4.1.	Evaluasi <i>Measurement (Outer) Model</i>	52
4.4.1.1	Convergent Validity.....	52
4.4.1.2	Discriminant Validity.....	54
4.4.2.	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.4.3.	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.3.1.	Pengujian Hipotesis H1.....	56
4.4.3.2.	Pengujian Hipotesis H2.....	56
4.4.3.3.	Pengujian Hipotesis H3.....	57
4.4.3.4.	Pengujian Hipotesis H4.....	57
4.4.3.5.	Pengujian Hipotesis H5.....	57
4.4.3.6.	Pengujian Hipotesis H6.....	57
4.4.3.7.	Pengujian Hipotesis H7.....	58
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.5.3.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.5.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.5.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1.	Simpulan	61
5.2.	Saran.....	62
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	62
	DAFTAR REFERENSI	63
	LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert Penelitian.....	33
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian PLS Outer Model Relatif.....	40
Tabel 3.5 Kriteria Penilaian PLS Outer Model Formatif.....	41
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian PLS Inner Model.....	42
Tabel 4.1. Daftar Kuesioner	48
Tabel 4.2. Data Profil Responden	49
Tabel 4.3. Outer Loading	53
Tabel 4.4. Composite Realibility, Cronbach Alpha dan AVE	54
Tabel 4.5. Discriminant Validity.....	54
Tabel 4.6. Nilai R Square.....	55
Tabel 4.7. <i>Path Coefficients</i>	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 3.1. Sub Struktur 1 dan 2 Struktur.....	43
Gambar 4.1. Diagram SkalaLikertVariabelKualitasProduk (X_1).....	50
Gambar 4.2. Diagram SkalaLikertVariabelKualitasPelayanan (X_2).....	50
Gambar 4.3. Diagram SkalaLikertVariabelKepuasanPelanggan (Y)	51
Gambar 4.4. Diagram SkalaLikertVariabelLoyalitasPelanggan (Z).....	51
Gambar 4.5. Tampilan Hasil PLS <i>Alogarithm</i>	52
Gambar 4.6. Tampilan Hasil PLS <i>Boothstraping</i>	51
Gambar 5.1. Struktur Organisasi KFC Ramayana Sempet.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Kuesioner.....	64
Lampiran 2. Struktur Organisasi KFC Ramayana Sempur.....	69
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel.....	70
Lampiran 4. Hasil Olah Data Smart PLS	84
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset.....	89
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	90