

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA SORRY COFFE JAKARTA**

SKRIPSI

**RAVELLA KUDRI
21160000164**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA SORRY COFFE JAKARTA**

SKRIPSI

**RAVELLA KUDRI
21160000164**



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

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA SORRY COFFE JAKARTA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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 ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Januari 2021

MATERAI 6000

RAVELLA KUDRI
NPM 21160000164

PERSETUJUAN PEMBIMBING

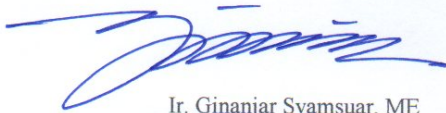
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA SORRY COFFE JAKARTA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Januari 2021.

Pembimbing,



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc #Ara/05/2021


HALAMAN PENGESAHAN


Karya ilmiah dengan judul :

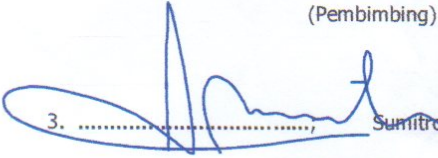
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIAB
INTERVENING
PADA SORRY COFFE JAKARTA**


Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 28 Januari 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Pembimbing)

3. ; Sumitro, Drs, M.Sc
(Anggota Penguji)

4. ; Doddi Prastuti, SE., MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Sumitro, Drs, M.Sc dan Ibu Doddi Prastuti, SE., MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Ibu Siti Masruroh, S.Ip selaku Kepala Perpustakaan dan Staff didalam.
8. Bapak dan Mamah yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, serta doa yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Pihak Kedai Sorry Coffe Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
10. Kakakku, adikku, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

11. Terimakasih Kepada Guru spiritual atas motivasi, doa, dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuanganku Eriyanti Rosmawati, Ayu Kamilah, Jihan Nur Azizah, Nuni Kusumawati, Meisjkey Rosalena, Yuli Widyanti, Anastasya Arasyi, Novi Yani yang turut membantu serta selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat hingga terselesaikan skripsi ini, dan peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 12 Januari 2021

RAVELLA KUDRI
NPM 21160000164

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : RAVELLA KUDRI
NPM : 21160000164
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 karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA SORRY COFFE JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Januari 2021

Yang menyatakan,

ttd

Ravella Kudri

Ravella Kudri
NPM : 21160000164
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA SORRY COFFE JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada Sorry Coffe Jakarta.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Sorry Coffe Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan program Partial Least Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Sorry Coffe Jakarta.

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

Ravella Kudri
NPM : 21160000164
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLES AT SORRY COFFE JAKARTA***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Sorry Coffe Jakarta.

The strategy used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all customers of Sorry Coffe Jakarta. The sampling technique used in this study was Accidental Sampling with a total sample of 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This study uses a path analys method with the Partial Least Square Program.

The results of this study indicate that the variable service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction and product quality has a significant effect on customer loyalty, but service quality and customer satisfaction have no significant effect on customer loyalty at Sorry Coffe Jakarta.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty
Customer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran.....	11
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.3. Kualitas pelayanan	12
2.2.4. Kualitas produk.....	14
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	19
2.2.6. Loyalitas pelanggan	21

	Halaman
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	23
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	23
2.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	24
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	24
2.3.4. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	25
2.3.5. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	25
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	26
2.3.7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	26
2.4. Pengembangan Hipotesis	27
2.5. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODA PENELITIAN.....	29
3.1. Strategi Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1. Populasi penelitian	29
3.2.2. Sampel penelitian.....	30
3.2.3. <i>Sampling</i> Penelitian.....	30
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	31
3.3.1. Data	31
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	31
3.3.3. Skala Pengukuran.....	32
3.4. Operasionalisasi Variabel	32
3.5. Metoda Analisis Data.....	35
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.5.2. Analisis Statistik Data	35
3.5.2.1. <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	35
3.5.2.2. Analisis <i>Inner Model</i>	36
3.5.2.3. Pengujian Hipotesis	37

	Halaman
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.2. Deskripsi Responden	41
4.3. Deskripsi Data	43
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan	43
4.3.2. Deskripsi Variabel Produk.....	43
4.3.3. Deskripsi Variabel Loyalitas pelanggan.....	44
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan.....	45
4.4. Analisis Statistik Data.....	45
4.4.1. Analisis <i>Measurement (Outer Model)</i>	46
4.4.2.1. <i>Convergent Validity</i>	47
4.4.2.2. <i>Discriminant Validity</i>	48
4.4.2. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	51
4.4.3.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.4.3.2. Penilaian <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	51
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	52
4.5. Temuan Hasil Penelitian	56
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	60
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	60
 DAFTAR REFERENSI	 62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pengukuran Skala Likert.....	32
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
Tabel 4.1. <i>Outer Loadings</i> Tahap 1	48
Tabel 4.2. <i>Discriminat Validity</i>	49
Tabel 4.3. <i>Construct Reliability and Validity</i>	50
Tabel 4.4. Hasil <i>R Square</i>	51
Tabel 4.5. Model <i>Fit</i>	52
Tabel 4.6. <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung.....	52
Tabel 4.7. <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	53
Tabel 4.8. Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 4.1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Seberapa sering ke Sorry Coffe Jakarta.....	42
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan	43
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas produk	44
Gambar 4.6. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas pelanggan.....	44
Gambar 4.7. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan.....	45
Gambar 4.8. Model Struktural.....	46
Gambar 4.9. <i>Outer Model – Step 1</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_1).....	69
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas produk (X_2)	72
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas pelanggan (Y)	75
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan pelanggan (Z).....	78
Lampiran 6. Tabulasi Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan.....	81
Lampiran 7. Deskripsi Data	84
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 9. Ha Hasil Uji Validity Diskriminan	88
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 11. Hasil Model Fit.....	91
Lampiran 12. Hasil Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung	92
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung	94
Lampiran 14. Hasil Koefisien	95
Lampiran 15. Hasil R <i>Square</i>	96
Lampiran 16. Surat Keterangan Riset.....	97
Lampiran 17. Riwayat Hidup Peneliti	98