

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Dapur Solo Sunter)**

SKRIPSI

**FITRIYANI
2114000202**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Dapur Solo Sunter)**

SKRIPSI

**FITRIYANI
2114000202**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER

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 kesarjaan dilingkungan STEI dan diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang 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, 5 September 2019



FITRIYANI
NPM 2114000202

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER

Dibuat untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program Studi S-I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Rama Chandra, SE, ME dan diketahui oleh Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku kepala Program Studi S-I Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada program Studi S-I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

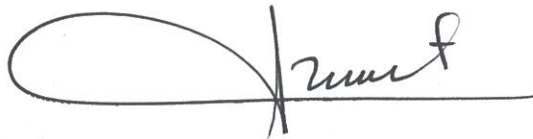
Jakarta, 5 september 2019

Pembimbing,



Rama Chandra, SE, ME.

Kepala Program Studi S-I Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh program Studi S-1 manajemen sekolah tinggi ekonomi indonesia pada tanggal 5 Sempتمبر 2019 dengan nilai **A -**

Panitia Ujian Skripsi

1. 

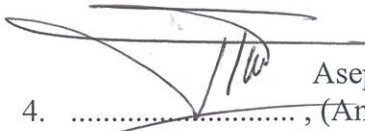
....., Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-I Manajemen)

2. 

....., Rama Chandra, SE, ME.
(Pembimbing)

3. 

....., Ir. Ginanjar Syamsur, ME.
(Anggota Penguji)

4. 

....., Asep Saefurahman, SE, ME.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan Krunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar. Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALIATAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN RESTAURANT DAPUR SOLO SUNTER” ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Sekola Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Penulis menyadari bahwa penulisan masih jauh dari sempurna mengingat masih terbatasnya pengetahuan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis menerima masukan segala saran serta kritik membangun dari pihak-pihak yang memperhatikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Rama Chandra, SE, ME selaku pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Ayah Maryadi dan Ibu Suwarti , Orang Tua yang selalu mengapresiasi, selalu memberikan dukungan penuh dengan motivasi dalam proses penyusunan skripsi, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan,

Rahmat, Karunia dan keberkahan didunia dan diakhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

6. Untuk sahabat tercinta Agam Ferdi, Nova Aryanti, Yulia, Novita Jayanti, Depi Aryani, Maulia Sifah, Anjarwati, Olla, Bunga , Savira yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Sahabat perkuliahan saya Bayang , Josua, Putri, Asih, Yani, Nanda, Okta, Alif, Nicko, Wine, Januar, Irham, Dea, terimakasih telah mengisi hari-hari perkuliahan selama ini menjadi sangat berkesan dan menyenangkan.
8. Teman seperjuangan skripsi Dita, Arjil yang selalu meluangkan waktu untuk proses penyusunan secara intens skripsi sehingga sampai pada tahap akhir.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2019

FITRIYANI
NPM 21114000202

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FITRIYANI
NPM : 2114000202
Program Studi : S-1 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*).

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, 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 Jakarta

Pada tanggal: September 2019

Yang Menyatakan

Fitriyani

Fitriyani NPM : 2114000202 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Rama Chandra, SE, ME
--	---

**THE EFEFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AGAINST LOYALTY DIED BY CUSTOMER SATISFACTION OF
RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER**

ABSTRAK

This study aims to examine the effect of the quality of products and service quality on customer satisfaction and customer loyalty of Restauran Dapur Solo Sunter .

The strategy used in this research is associative, popillation and this study is a customer who Enjoys Langi Rice at the Restauran Dapur Solo Sunter April 2019 - June 2019 The sample was selected using the purposive sampling method, with a total sample of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires, interviews & literature study. Methods of data analysis with descriptive statistics, path analysis (PLS), Hypothesis testing using WrapPLS 6.0 software.

The results of the study prove that (1) the quality of products impact customer satisfaction and does not impact loyalty because the path coefficient is considered insignificant, (2) the quality of the Restauran Dapur Solo Sunter Service influences and significantly impact customer satisfaction and loyalty, (3) customer satisfaction influence customer loyalty restaurant Dapur Solo Sunter, (4) customer satisfaction is the connecting variable between product quality and service quality, (5) customer satisfaction is not a Connecting Variabel between Product Quality and customer loyalty.

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

Fitriyani

NPM : 2114000202

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Rama Chandra, SE, ME

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN RESTAURAN DAPUR SOLO SUNTER**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Restoran Dapur Solo Sunter.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, populasi dan penelitian ini adalah pelanggan yang Menikmati Nasi Langi di restoran Dapur Solo Sunter April 2019 – juni 2019 Sampel dipilih Menggunakan Metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara & studi pustaka. Metode analisis data dengan statistik deskriptif, analisis jalur (PLS), Pengujian hipotesis menggunakan software WrapPLS 6.0.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas karena koefisien jalur dianggap tidak signifikan, (2) Kualitas Pelayanan Restoran Dapur Solo Sunter berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan restoran Dapur Solo Sunter, (4) kepuasan pelanggan merupakan variabel penghubung antara kualitas produk dan kualitas pelayanan, (5) Kepuasan pelanggan bukan merupakan penghubung antara Kualitas Produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, kepuasan Pelanggan, Loyalitas

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah pengunjung Restoran Dapur Solo Sunter 2018	2
Gambar 2.1. Dimensi Pemasaran Secara Holistik	14
Gambar 2.2. Model Kualitas Pelayanan	17
Gambar 2.3. Bentuk Loyalitas Pelanggan	22
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1. Hasil Penelitian	57

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran	13
2.2.2. Kualitas Produk	14
2.2.3. Kualitas Pelayanan	15
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	20
2.2.5.Loyalitas Pelanggan	22
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	24

2.4. Pengembangan Hipotesis	26
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sample	28
3.2.1. Populasi Penelitian	28
3.2.2. Sampel Penelitian	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4. Operasionalisasi Variabel	30
3.5. Metoda Analisis Data	34
3.5.1. Statistik Deskriptif	34
3.5.2. Analisis Jalur (PLS)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
1.1. Sejarah Restoran Dapur Solo	45
1.2. Deskripsi Responden	46
1.3. Deskripsi Jawaban Responden	48
1.3.1. Indeks Persepsi Kualitas Produk	48
1.3.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	49
1.3.3. Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan	50
1.3.4. Indeks Persepsi Loyalitas Pelanggan	51
1.4. Analisis Jalur (PLS)	52
1.4.1. Analisis Outer Model	52
1.5. Analisis Inner Model	56
1.5.1. Uji Hipotesis	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR REFERENSI	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Skala Liker.....	30
Tabel 3.2. Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Produk (KP) Pada Penelitian	32
Tabel 3.3. Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (SQ) Pada Penelitian	32
Tabel 3.4. Indikator dan Sub Indikator Variabel Kepuasan (PR) Pada Penelitian	33
Tabel 3.5. Indikator dan Sub Indikator Variabel Loyalitas (LY) Pada Penelitian	33
Tabel 3.6. Kriteria Untuk Menentukan Apakah Konstruk Formatif atau Reflektif	41
Tabel 4.1. Usia Responden	46
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.4. indeks presepsi jawaban Responden terhadap variabel kualitas Produk	48
Tabel 4.5. indeks presepsi jawaban Responden terhadap variabel Kulaitas Pelayanan	48
Tabel 4.6. indeks presepsi jawaban Responden terhadap variabel Kulaitas Pelayanan	50
Tabel 4.7. indeks presepsi jawaban responden terhadap varabel Loyalitas	51
Tabel 4.8. Loading Factor Indikator Reflektif	52

Tabel 4.9. Nilai Composite Realibility	53
Tabel 4.10. Nilai cross loading untuk variabel reflektif	54
Tabel 4.11. Indikator Formatif	55
Tabel 4.12. Fit & Indices	56
Tabel 4.13. R-squared contributions	57
Tabel 4.14. Direct effect & Indirect	62
Tabel 4.15. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisoner penelitian	69
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden	73
Lampiran 3. Indeks Presepsi	78
Lampiran 4. Analisis Jalur (PLS), Nilai Loading dan Cross Loading	85
Lampiran 5. Indikator Reflectif	89
Lampiran 6. Indikator Formatif	91
Lampiran 7. Inner Model	95
Lampiran 8. Uji Hipotesis	97
Lampiran 9. Riwayat Hidup Peneliti	98
Lampiran 10. Surat Riset	99