

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)**

SKRIPSI

**SAFITRI HELSA NOVELIA
2114000255**



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

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)**

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 Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagai mana 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, 26 Februari 2019



SAFITRI HELSA NOVELIA

NPM 2114000255

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Megayani, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

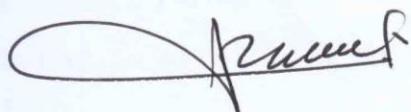
Jakarta, 26 Februari 2019

Pembimbing,



Megayani, SE, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Maret 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1., Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.; Megayani, SE, MM
(Pembimbing)
3.; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4.; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, 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 terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Megayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu S., MS dan Bapak Dr. Dian Surya S., SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, Msc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak Rumah Makan Padang Melati yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang perlukan.
7. Bapak Abu Zanar dan Ibu Ooh Dawati Anggasari, selaku orang tua yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, moril maupun materil kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kartika Shany Beauty, teman satu perjuangan selama bimbingan skripsi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

9. Sahabat-sahabat peneliti (Ana, Esra, Risma, Agus, Ranto dan Andhika) dan teman-teman seperjuangan kelas C atas doa dan motivasinya serta kebersamaan dalam suka maupun duka selama ini.

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

Jakarta, 26 Februari 2019

SAFITRI HELSA NOVELIA
NPM 2114000255

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

| | | |
|---------------|---|-----------------------|
| Nama | : | Safitri Helsa Novelia |
| NPM | : | 2114000255 |
| Program Studi | : | S-1 Manajemen |
| Jenis Karya | : | Skripsi |

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

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 26 Februari 2019

Yang menyatakan,

Safitri Helsa Novelia

Safitri Helsa Novelia

NPM : 2114000255

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Megayani, SE, MM

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Melati)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Rumah Makan Padang Melati.

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif, yang diukur dengan menggunakan metoda analisis jalur dengan SPSS 22.00. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Padang Melati yang pernah melakukan pembelian lebih dari 2 (dua) kali. Sampel ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa : (1) Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; (2) Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; (4) Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; (5) Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; (6) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; (7) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; (8) Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan; (9) Harga tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan; dan (10) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

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

Safitri Helsa Novelia

Dosen Pembimbing :

NPM : 2114000255

Megayani, SE, MM

Program Studi S-1 Manajemen

**THE FACTORS OF INFLUENCE CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE
(Case Study on Rumah Makan Padang Melati)**

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the factors that have an effect on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at Rumah Makan Padang Melati.

This study uses an associative research strategy, which measure by using the path analysis of SPSS 22.00. The population of this is the consumers of Rumah Makan Padang Melati whom come buy menu more than 2 (two) times. The sample decided base of purpose sampling method, with a total sample of 96 respondents. The data collection was used is the survey method with questionnaire.

The results of the study prove that (1) Product Quality has an effect on Customer Satisfaction; (2) Price has an effect on Customer Satisfaction; (3) Service Quality has an effect on Customer Satisfaction; (4) Product Quality has an effect on Customer Loyalty; (5) Price has an effect on Customer Loyalty; (6) Service Quality has an effect on Customer Loyalty; (7) Customer Satisfaction has an effect on Customer Loyalty; (8) Product Quality has not an effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction; (9) Price has not an effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction; and (10) Service Quality has not an effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords : Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

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 UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 11 |
| 2.2.1 Pemasaran | 11 |
| 2.2.2 Produk | 11 |
| 2.2.3 Harga | 13 |
| 2.2.4 Kualitas pelayanan | 16 |
| 2.2.5 Kepuasan pelanggan | 18 |
| 2.2.6 Loyalitas pelanggan | 20 |
| 2.3 Keterkaitan antar Variabel | 21 |
| 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 24 |

Halaman

| | |
|--|-----------|
| 2.5 Pengembangan Hipotesis..... | 25 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Strategi Penelitian | 27 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.2.1 Populasi penelitian | 27 |
| 3.2.2 Sampel penelitian | 27 |
| 3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data | 29 |
| 3.3.1 Jenis data | 29 |
| 3.3.2 Metoda pengumpulan data..... | 29 |
| 3.4 Operasional Variabel | 33 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 34 |
| 3.5.1 Pengolahan data | 34 |
| 3.5.2 Penyajian data | 35 |
| 3.5.3 Analisis statistik data | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 42 |
| 4.1 Dekripsi Objek Penelitian | 42 |
| 4.2 Deskripsi Responden | 43 |
| 4.3 Deskripsi Data | 44 |
| 4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian | 48 |
| 4.4.1 Uji Validitas | 48 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.5 Analisis Statistik Data | 53 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 59 |
| 4.7 Temuan Hasil Penelitian | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 5.1 Simpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran | 68 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian..... | 68 |
| DAFTAR REFERENSI | 70 |
| LAMPIRAN | 72 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Produk (X ₁)..... | 30 |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Harga (X ₂) | 30 |
| Tabel 3.3 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃)..... | 30 |
| Tabel 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) | 31 |
| Tabel 3.5 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) | 31 |
| Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia | 43 |
| Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian di Rumah Makan Padang Melati perbulan | 44 |
| Tabel 4.4 Validitas Kualitas Produk (X ₁)..... | 48 |
| Tabel 4.5 Validitas Harga (X ₂) | 49 |
| Tabel 4.6 Validitas Kualitas Pelayanan (X ₃)..... | 50 |
| Tabel 4.7 Validitas Kepuasan Pelanggan (Z) | 50 |
| Tabel 4.8 Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) | 51 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X ₁) | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₂)..... | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X ₃)..... | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kepuasaan Pelanggan (Z) | 52 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y) | 52 |
| Tabel 4.14 Nilai <i>R Square</i> (<i>R</i> ²) Regresi 1 | 53 |
| Tabel 4.15 Koefisien Pengaruh dan Signifikansi Regresi 1 | 54 |
| Tabel 4.16 Nilai <i>R Square</i> (<i>R</i> ²) Regresi 2 | 55 |
| Tabel 4.17 Koefisien Pengaruh dan Signifikansi Regresi 2 | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Gambar Kerangka Berpikir..... | 24 |
| Gambar 3.1 Diagram Substruktur 1..... | 36 |
| Gambar 3.2 Diagram Substruktur 2..... | 36 |
| Gambar 3.3 Model Diagram Analisis Jalur | 37 |
| Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Kualitas Produk (X_1)..... | 45 |
| Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Harga (X_2) | 46 |
| Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_3) | 46 |
| Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan (Z) | 47 |
| Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 48 |
| Gambar 4.6 Pengaruh Sub Struktur X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Z | 55 |
| Gambar 4.7 Pengaruh Sub Struktur X_1 , X_2 , X_3 dan Z terhadap Y | 57 |
| Gambar 4.8 Diagram Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 72 |
| Lampiran 2. Skor untuk Variabel Kualitas Produk (X ₁) | 76 |
| Lampiran 3. Skor untuk Variabel Harga (X ₂) | 78 |
| Lampiran 4. Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃) | 80 |
| Lampiran 5. Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) | 82 |
| Lampiran 6. Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 84 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X ₁)..... | 86 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Harga (X ₂)..... | 87 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₃)..... | 88 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)..... | 89 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) | 90 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X ₁)..... | 91 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₂) | 92 |
| Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X ₃) | 93 |
| Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Z) | 94 |
| Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 95 |
| Lampiran 17. Hasil Output SPSS X ₁ , X ₂ , X ₃ terhadap Z | 96 |
| Lampiran 18. Hasil Output SPSS X ₁ , X ₂ , X ₃ , Z terhadap Y | 98 |
| Lampiran 19. Surat Riset..... | 100 |
| Lampiran 20. Daftar Riwayat Hidup Peneliti..... | 101 |