

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN

SKRIPSI

OLEH :

SITI ZAHRANI MARICHS  
211100018



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2015

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN**

**SKRIPSI**

OLEH :

**SITI ZAHRANI MARICHS  
211100018**



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

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

**JAKARTA**

**2015**

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Juli 2015



**Siti Zahrani Marichs**

NPK 211100018

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dra. Lilik Trianah, ME 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).

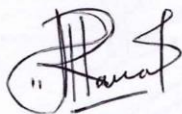
Jakarta, 28 Juli 2015

Menyetujui

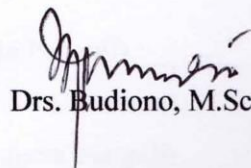
Mengetahui

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Dra. Lilik Trianah, ME



Drs. Budiono, M.Sc



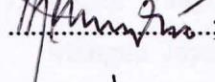
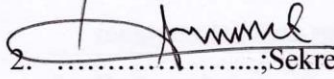

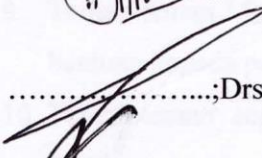

## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 26 Agustus 2015 dengan nilai A

### Panitia Ujian Skripsi

1. ;Ketua (Ka.Prodi S-1 Manajemen : Drs. Budiono, M.Sc)
2. ;Sekretaris (Sekretaris S-1 Manajemen : Drs. Sumitro, M.Sc)
3. ;Dra. Lilik Trianah, ME (Pembimbing)
4. ;Drs. Sudarmadji, M.Sc (Anggota Penguji)
5. ;Drs. Iskandar Z. Alwi, MM (Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat 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).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dra. Lilik Trianah, ME, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, M.Sc. Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Mama, kakak-kakak, dan adik yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.
7. Bapak Wahyu dan mas Baim, selaku Owner dan Kepala Toko di d'Besto Mangun Jaya 2, Tambun Selatan yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.
8. Para sahabat, Sarah, Ririn, Rangga, yang selalu membantu dan memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen Kelas A 2011 yang memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti.
10. Teman-teman seperjuangan menulis skripsi, Lita, Nadia, Lusty, Mila, Riski.

11. Seluruh pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, 28 Juli 2015

**Siti Zahrani Marichs**  
NPK 211100018

Siti Zahrani Marichs

Dosen Pembimbing :

NPK : 211100018

Dra. Lilik Trianah, ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI d'BESTO MANGUN JAYA 2, TAMBUN SELATAN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di d'Besto Mangun Jaya 2, Tambun Selatan. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode survey. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pelanggan d'Besto Mangun Jaya 2, Tambun Selatan. Sampel penelitian sebanyak 120 orang responden di d'besto Mangun Jaya 2, Tambun Selatan. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak signifikan. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak signifikan. Secara gabungan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Masalah Penelitian .....	1
1.1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok penelitian.....	2
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian.....	2
1.2. Kerangka Teori.....	3
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian .....	3
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel.....	4
1.2.3. Hipotesis penelitian .....	5

1.3.	Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.3.1.	Tujuan penelitian .....	5
1.3.2.	Kegunaan penelitian .....	6
<b>BAB II.</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1.	Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2.	Landasan Teori.....	10
2.2.1.	Pengertian pemasaran .....	10
2.2.2.	Pengertian kualitas produk.....	11
2.2.3.	Pengertian kualitas pelayanan .....	12
2.2.4.	Pengertian kepuasan.....	14
2.2.5.	Pengertian pelanggan .....	15
2.2.6.	Pengertian kepuasan pelanggan .....	16
2.2.7.	Mengukur kepuasan pelanggan.....	18
2.2.8.	Pengertian loyalitas .....	19
2.2.9.	Pengertian loyalitas pelanggan.....	20
2.3.	Hubungan antar Variabel Penelitian .....	21
<b>BAB III.</b>	<b>PROSEDUR PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.2.	Strategi dan Metoda Penelitian.....	23
3.2.1.	Strategi penelitian.....	23
3.2.2.	Metoda penelitian.....	23

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.3.1. Populasi penelitian .....	24
3.3.2. Sampel penelitian .....	24
3.4. Unit-unit Analisis Penelitian .....	24
3.5. Metoda Pengumpulan Data .....	25
3.6. Instrumen Pengumpulan Data .....	26
3.6.1. Instrumen penelitian.....	26
3.6.2. Uji validitas .....	28
3.6.3. Uji reliabilitas.....	28
3.7. Metoda Analisis Data .....	28
3.7.1. Metoda pengolahan data .....	29
3.7.2. Metoda penyajian data .....	29
3.7.3. Analisis statistik data .....	29
<b>BAB IV. HASIL-HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	32
4.2. Deskripsi Responden .....	33
4.3. Deskripsi Data .....	33
4.4. Hasil Pengujian Instrumen.....	36
4.4.1. Uji validitas .....	36
4.4.2. Uji reliabilitas.....	38
4.5. Analisis Statistik Data .....	39
4.5.1. Pengujian hipotesis penelitian.....	52

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran .....	54
<b>DAFTAR KUTIPAN.....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b>	Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner.....	26
<b>Tabel 3.2.</b>	Indikator Variabel Penelitian .....	27
<b>Tabel 3.3.</b>	Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	30
<b>Tabel 3.4.</b>	Hipotesis Penelitian.....	31
<b>Tabel 4.1.</b>	Data Responden .....	33
<b>Tabel 4.2.</b>	Validitas Instrumen per Butir Kualitas Produk (X1).....	36
<b>Tabel 4.3.</b>	Validitas Instrumen per Butir Kualitas Pelayanan (X2) .....	37
<b>Tabel 4.4.</b>	Validitas Instrumen per Butir Kepuasan Pelanggan (Y1).....	38
<b>Tabel 4.5.</b>	Validitas Instrumen per Butir Loyalitas Pelanggan (Y2).....	38
<b>Tabel 4.6.</b>	Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan ..	39
<b>Tabel 4.7.</b>	Koefisien Variabel Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
<b>Tabel 4.8.</b>	Model Summary Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara Gabungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
<b>Tabel 4.9.</b>	Anova Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara Gabungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
<b>Tabel 4.10.</b>	Korelasi Antar Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan .....	44
<b>Tabel 4.11.</b>	Koefisien Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46

<b>Tabel 4.12.</b>	Model Summary Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,dan Kepuasan Pelanggan secara Gabungan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	47
<b>Tabel 4.13.</b>	Anova Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan secara Gabungan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	47
<b>Tabel 4.14.</b>	Korelasi Antar Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan .....	48
<b>Tabel 4.15.</b>	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	52



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Paradigma Penelitian .....	5
<b>Gambar 2.1.</b> Hubungan Antara Kepuasan dan Kualitas .....	14
<b>Gambar 2.2.</b> Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	17
<b>Gambar 2.3.</b> Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Likert Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	34
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Likert Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	34
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Likert Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) .....	35
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Likert Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ).....	35
<b>Gambar 4.5.</b> Model Diagram Jalur Penelitian .....	40
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Jalur Persamaan Struktural .....	40
<b>Gambar 4.7.</b> Diagram Hasil Persamaan Struktural Satu .....	44
<b>Gambar 4.8.</b> Diagram Hasil Persamaan Struktural Satu dan Dua .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	61
<b>Lampiran 2.</b> Struktur Organisasi .....	65
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	66
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	70
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ).....	77
<b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ).....	81
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk ( $X_1$ )...	85
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	86
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )	90
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ )	91
<b>Lampiran 11.</b> Data Kuesioner .....	92
<b>Lampiran 12.</b> Surat Keterangan Riset .....	96
<b>Lampiran 13.</b> Daftar Riwayat Hidup .....	97