

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PENGGUNA PROVIDER IM3 DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Study Pada Mahasiswa FEB UMM Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

**AINUL MALIK
201010160311341**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PENGGUNA PROVIDER IM3 DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Study Pada Mahasiswa FEB UMM Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**AINUL MALIK
201010160311341**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2015**

SKRIPSI

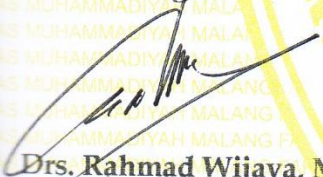
**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PROVIDER IM3
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh :

Ainul Malik
201010160311341

Diterima dan disetujui
pada tanggal 03 Februari 2015

Pembimbing I,



Drs. Rahmad Wijaya, M.M.

Pembimbing II,



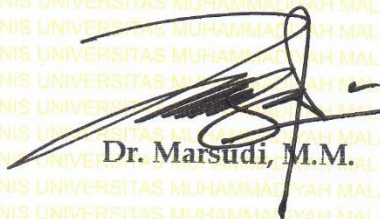
Dra. Sri Nastiti A., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

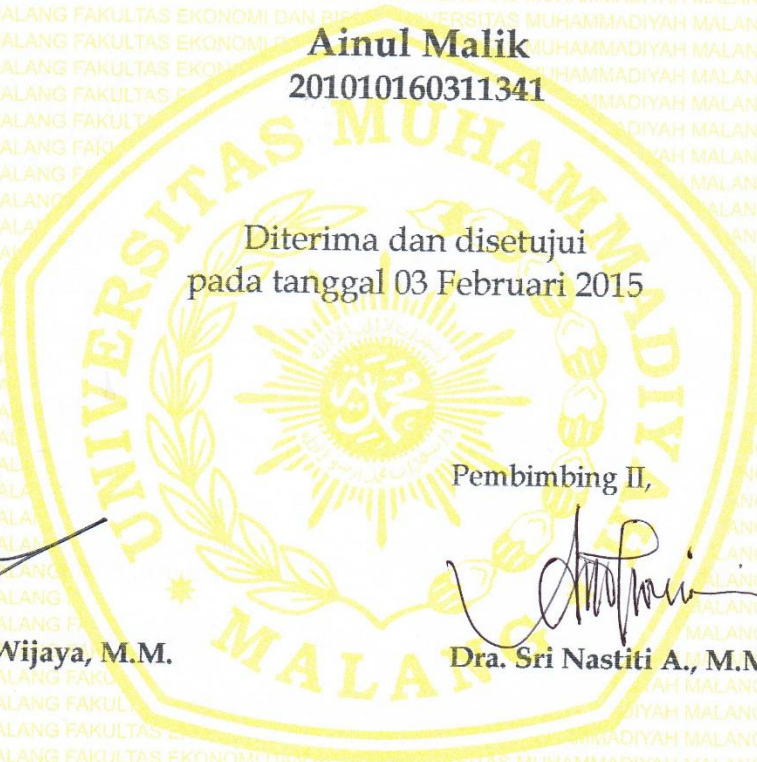


Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PROVIDER IM3
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**





Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Ainul Malik**
NIM : **201010160311341**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 03 Februari 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.


Susunan Tim Penguji:

- Penguji I : **Dr. R. D. Jatmiko, M.M.**
- Penguji II : **Drs. Noor Aziz., M.M.**
- Penguji III : **Dra. Sri Nastiti A., M.M.**
- Penguji IV : **Drs. Rahmad Wijaya, M.M.**

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,


Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.


Dr. Marsudi, M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna IM3 Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.”**.

Adapun tujuan penyusunan laporan penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhajir Effendy, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang atas kebijakan dalam penyusunan mata kuliah sesuai konsentrasi penjurusan.

4. Drs. Rahmad Wijaya, M.M. dan Ibu Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M. selaku pembimbing Skripsi.
5. Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
7. Untuk kedua orang tua saya H. M Yusuf dan Uswatun Khasanah yang selama ini telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang tanpa lelah bekerja dan terus berdoa demi keberhasilan anak-anaknya serta memberikan seluruh kasih sayang dan senantiasa membantu baik moril maupun materiil. Saya bangga mempunyai orang tua seperti kalian. Untuk adikku tersayang, terima kasih untuk kasih sayang dan dukungannya serta yang selalu ikut mendoakan saya.
8. Untuk Afla Tazakka Aj juwita saya ucapkan terima kasih karena telah menemani, mendoakanku, serta selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Kontrakan Puncak Permata Sengkaling blok BB-5 yang memberikan semangat dan bersedia menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Riyan, Frengky, Nizar, Alim, Yuda, Arip, dan semua teman-teman khususnya pada teman-teman kelas Manajemen G angkatan 2010. terima kasih sudah memberikan motivasi dan semangat serta bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 10 Januasri 2015

Ainul Malik

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Batasan Masalah.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
B. Tinjauan Teori	10
1. Kualitas Produk	10
a. Kualitas Produk.....	10
b. Indikator kualitas produk.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	12

a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
b.	Empat Metode Untuk Mengukur Kepuasan	13
c.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
d.	Ciri-ciri Konsumen Yang Puas.....	16
e.	Indikator kepuasan pelanggan.....	17
3.	Loyalitas Pelanggan.....	17
a.	Pengertian loyalitas pelanggan.....	17
b.	Indikator loyalitas pelanggan.....	22
4.	Hubungan Antar Variabel.....	22
a.	Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan	22
b.	Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas	24
c.	Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Loyalitas	25
C.	Kerangka Pikir Penelitian.....	26
D.	Hipotesis	26
III.	METODE PENELITIAN.....	28
A.	Lokasi Penelitian	28
B.	Jenis Penelitian	28
C.	Variabel, dan Definisi Operasional Variabel	28
1.	Variabel Dependen	28
2.	Variabel Independen.....	29
3.	Variabel Intervening.....	29
4.	Definisi Operasional	29
D.	Populasi dan Sampel.....	30
E.	Jenis dan Sumber Data	31
F.	Teknik Pengumpulan Data	32
G.	Teknik Pengskalaan Data	32
H.	Pengujian Instrumen Pengumpulan Data.....	32
1.	Uji Validitas.....	32

2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Teknik Analisis Data	34
1. Metode Analisis Jalur	34
2. Pengujian Hipotesis	35
a. Uji T.....	35
b. Uji F.....	36
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Karakteristik Umum Responden	38
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	42
C. Hasil Analisis Data	44
1. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	44
2. Hasil Uji F	51
D. Pembahasan	52
V. PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1.	Lampiran Kuesioner
2.	Lampiran Data Mentah
3.	Hasil Uji Validitas 30 dan 100 Responden
4.	Uji Reliabilitas
5.	Hasil Uji Analisis Data

DAFTAR PUSTAKA

- A Pramono, dan A Rusdiansyah, 2008, Analisa Pola Penggunaan kartu Prabayar Telepon Seluler untuk Konsumen Mahasiswa dengan Metoda Markov Chain.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Edisi revisi 2010, penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Arlan Rully, 2006, Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen*.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Dharmesta, Basu Swastha. 1994. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Jogjakarta.
- Dharmesta, Basu Swastha. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya.
- Irawan, Deny dan Japarianto, Edwin. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada pelanggan restoran Por Kee Surabaya*. Master Jurnal.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Bagi Program SPSS*. Badan penerbit UNDIP. Semarang.

- Gommans, Marcel; Krishnan, Krish S; & Scheffold Katrin B. 2001. *From Brand Loyalty To E-Loyalty: A Company Conceptual Framework. Journal Of Economic And Social Research*, 3 (1) 2001, 43-58.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 1999. *Principle of Marketing*, 8th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler Philip dan Armstrong, Gary,(2001), “Prinsip Prinsip Pemasaran” edisi 1 jilid 8 Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* edisi tiga belas jilid 1. PT Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajenen Pemasaran* edisi tiga belas jilid 2. PT Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Mahe. (2007). *Pengaruh Penempatan (positioning) Produk terhadap Citra Produk (Studi pada Pengguna kartu HP Simpati di Kota Blitar*
- Maholtra, N. 2004. *Riset penelitian: Pendekatan terapan*. (Ed.4). PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Manurung. 2009. *Pengaruh Kepuasan konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Karti Pra-bayar Simpati*
- Marconi, Joe. 1998. *Beyond Branding*. Chicago: Probus Publhising Company.

- Mittal, Banwari & Walfried M.Lassar. 1998. *Why Do Customer Switch? The Dynamics Of Satisfaction Loyalty. The Journal Of Service Marketing*. Volume 12 No.3, pp.177-19
- Mowen, John, C & Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid II (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, R. (1994) “*Whence Consumer Loyalty?*” *Journal Of Marketing*, 63 (Special Issue): 33-44.
- PT Indosat, Tbk., 2009, Laporan Tahunan 2008. PT Indosat, Tbk., Dipublikasikan.
- Rowley, J., & J. Dawes. 1999. Customer Loyalty – a Relevant Concept for Libraries? , *Library Management*, Vol. 20, No.6, pp. 345-351
- Ribhan. 2007. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Switching pada pengguna SIM card di Fakultas Ekonomi Lampung *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol.3.No.1. September, 2006.
- Riduwan dan Kuncoro, 2008, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*, Bandung:Alfabeta
- Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie L. 1994. *Consumer Behavior (Fifth Edition)*. New Jersey: Prentice Hill
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R dan D)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan Ujang 2002. “Perilaku konsumen”. Gahlia Indonesia. Bogor

- Susetyo. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan PT Indosat Terhadap Loyalitas Pengguna IM3 Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi
- Tjiptono dan Chandra. 2012. Pemasaran Strategik, edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widayat. 2003. Metode Penelitian Pemasaran. UMM Press. Malang
- Zeithaml, V.A. and M. J. Bitner. (1996). "Service Marketing" (international ed), Singapore The McGraw-Hills companies, Inc