PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Pengguna Game Among Us)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen

Oleh:
Aldo Septa Nugraha
201710160311273

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2021
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Game Among Us)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aldo Septa Nugraha
NIM : 201710160311273
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 April 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.
Penguji II : Kardina Yudha Parwati, S.E., M.M.
Penguji III : Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.
Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

Petan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan

Dr. Idah Zuhroh, M.M.
Dr. Marsudi, M.M.
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pengguna Game Among Us)

Oleh:

Aldo Septa Nugraha
201710160311273

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 April 2021

Pembimbing I,

Dr. Widiyat, M.M.

Pembimbing II,

Eka Kadharp Utama Dewiyanti, S.E., M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Hasyan Zuhroh, M.M.
PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:
Nama : Aldo Septa Nugraha
NIM : 201710160311273
Program Studi : Manajemen
Surel : aldoseptanugraha@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dan hasil karya orang lain.

2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.


Malang, 22 April 2021

Yang membuat pernyataan,

Aldo Septa Nugraha
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Game Among Us)

Aldo Septa Nugraha

Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang,
Indonesia

aldoseptanugraha@gmail.com

ABSTRAK

Kata Kunci: Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk
ABSTRACT
This inquiry was conducted to decide the impact of item quality on buyer fulfillment and its impact on customer devotion within the diversion Among Us. The information investigation method employs way investigation and intercession test. The populace in this consider were clients of the diversion Among Us in Malang with a test of 96 respondents who had played the amusement among Us and matured 18-35 a long time. The information collection procedure utilized a survey. In the meantime, the comes about appeared that the comes about of item quality had a noteworthy impact on customer dependability, item quality had a critical impact on guest fulfillment, buyer fulfillment played a critical role in interceding customer dependability and item quality.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Product Quality
KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatu

Segala puji dan rasa syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya berkat do’a serta sholawat kepada Nabi akhir zaman yaitu Muhammad SAW sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Game Among Us)” dapat terselesaikan dengan waktu yang sudah direncanakan.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Sebagai ungkapan syukur dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan syukur dan terimakasih kepada:

1. Dr. M. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. H. Marsudi, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Widayat, MM selaku pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh keikhlasan, ketulusan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Eka Kadharpa Utama Dewayani, SE,MM selaku Pembimbing II yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk seluruh teman-teman manajemen kelas Manajemen E yang tanpa henti telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Terimakasih untuk seluruh teman-teman PMM indah, bagas, tia dan talitha yang tanpa henti telah memberikan semangat dan dukungan.
Kepada semua yang telah memberikan dukungan kepada saya, tak lupa saya sangat berterimakasih atas semua do’a dan dukungannya selama ini, semoga Allah SWT akan membalas kebaikan semua yang telah mendukung saya.

Akhirnya penulis berharap dengan segala kekurangan dan keterbatasannya, semoga tulisan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca dan siapapun yang membutuhkannya.

\textit{Wassalamualaikumsalam Warohmatullâhi Wabarokatuh}

Malang, 22 April 2021

\[\text{\textsuperscript{\textcopyright} Aldo Septa Nugraha}\]
DAFTAR ISI

ABSTRAK ................................................................................................................. i

ABSTRACT .............................................................................................................. ii

KATA PENGANTAR ............................................................................................... iii

DAFTAR ISI .............................................................................................................. v

DAFTAR TABEL ..................................................................................................... vii

DAFTAR GAMBAR ................................................................................................ viii

DAFTAR LAMPIRAN ............................................................................................. viii

BAB I PENDAHULUAN ............................................................................................ 1

A. Latar Belakang .................................................................................................. 1

B. Rumusan Masalah .......................................................................................... 6

C. Tujuan Penelitian .......................................................................................... 6

D. Manfaat Penelitian ......................................................................................... 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA ...................................................................................... 8

A. Penelitian Terdahulu ...................................................................................... 8

B. Dasar Teori ..................................................................................................... 11

1. Loyalitas Konsumen ..................................................................................... 11

2. Kepuasan konsumen ................................................................................... 12

3. Kualitas Produk ............................................................................................ 12

C. Kerangka Teori .............................................................................................. 14

BAB III METODE PENELITIAN .......................................................................... 17

A. Jenis Penelitian ............................................................................................... 17

B. Jenis dan sumber data .................................................................................. 17

C. Teknik pengumpulan data ............................................................................. 17

D. Populasi Dan Sampel .................................................................................... 18

1. Populasi.......................................................................................................... 18

2. Sampel........................................................................................................... 18

E. Definisi operasional ....................................................................................... 19

1. Variabel penelitian ....................................................................................... 19

2. Skala pengukuran data ................................................................................ 21

F. Uji instrumen ................................................................................................ 22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik responden
   1. Usia
   2. Jenis kelamin
   3. Pendidikan

B. Hasil uji instrument
   1. Uji validitas
   2. Uji reliabilitas

C. Hasil analisis data dan uji hipotesis
   1. Analisis jalur (path analysis)
   2. Uji Hipotesis

D. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penginstal Game Among Us .................................................. 3
Tabel 1. 2 Ulasan Dan Rating Game Among Us .............................................. 4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .................................................................. 8
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian Dan Indikator ................................................. 20
Tabel 3. 2 Skala Likert ................................................................................. 21
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas ...................................................................... 29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .................................................................. 31
Tabel 4. 3 Pengujian R square analisis jalur model 1 (X-Z) ......................... 32
Tabel 4. 4 Pengujian koefisien analisis jalur model 1 (X-Z) ......................... 32
Tabel 4. 5 Pengujian R Square Analisis Jalur Model 2 (X-Y) dan (Z-Y) ...... 33
Tabel 4. 6 Pengujian Koefisien Analisis Jalur Model 2 (X-Y) dan (Z-Y) ...... 34
Tabel 4. 7 Hasil uji t pengaruh antara variabel kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen ................................................................. 37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Sobel ......................................................................... 39
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran ................................................................. 14
Gambar Gambar 4. 1.Model Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen........................................... 35
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner ........................................................................................................... 50
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .................................................................................................. 54
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas ............................................................................................... 59
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas ........................................................................................... 62
Lampiran 5 Hasil Analisis Jalur .............................................................................................. 63
Lampiran 6 Hasil Uji t ............................................................................................................. 65
DAFTAR PUSTAKA


PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Game Among Us)

**ORIGINALITY REPORT**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SIMILARITY INDEX</td>
<td>4%</td>
</tr>
<tr>
<td>INTERNET SOURCES</td>
<td>4%</td>
</tr>
<tr>
<td>PUBLICATIONS</td>
<td>4%</td>
</tr>
<tr>
<td>STUDENT PAPERS</td>
<td>4%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**PRIMARY SOURCES**

<table>
<thead>
<tr>
<th>#</th>
<th>Source</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>eprints.umm.ac.id</td>
<td>3%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Internet Source</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>jurnal.untagsmg.ac.id</td>
<td>2%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Internet Source</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Exclude quotes: Off  
Exclude bibliography: Off  
Exclude matches: < 2%