

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Pelanggan Kawan Koffie ID Mojokerto)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Satu Persyaratan Mencapai Drajt Sarjana Manajemen



Disusun oleh:

Fakhruddin Yahyan Fisbianto 201810160311089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi di Politeknik Kristen Kaffie ID Malangkerto)

Fakhruddin Yahyan Fisbianto

201810160311089

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 September 2023

Pembimbing II,

Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan-



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M. | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Kawan Koffie ID Mojokerto)

Yang disiapkan dan disusun oleh :
Nama : Fakhruddin Yahyan Fisbianto

NIM : 201810160311089

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal **23 September 2023** dan dinyatakan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar **Sarjana
Manajemen** pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Pengajar:

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Widhiyo Sudiyono, S.T., M.AB.

Penguji III : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, **Ketua Jurusan**,

Dr. Idah Zuhroh, M.M., **Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fakhruddin Yahyan Fisbianto
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 2 September 1999
Asal Universitas (Jurusan) : Universitas Muhammadiyah Malang (Manajemen)

Dengan ini menyatakan bahwa karya dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN” belum pernah dipublikasikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Malang, 27 September 2023

Yang menyatakan,



Fakhruddin Yahyan Fisbianto

201810160311089

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur yang termat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimoderasi Kepuasan Pelanggan” dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan. Teriring do'a dan sholawat, senantiasa melimpah kepada haribin Muhammad S.A.W. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan serta doa dari orang lain. Sebagai ucapan syukur dan rasa terima kasih dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiyah M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Marsudi, M.M., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar, mengarahkan dan mengajarkan dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
5. Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan sabar, mengarahkan, dan mengajarkan dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Jihadi, M.Si., Selaku dosen wali yang senantiasa telah memberikan pengarahan dan motivasi.
7. Seluruh bapak dan ibu Dosen Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah arahan dan wawasan selama pembelajaran.
8. Ucapan terima kasih saya berikan secara khusus kepada kedua orang tua saya Bapak Wartono dan Ibu Meineni Prihartini, yang telah memberikan perhatian, do'a, semangat, kasih sayang, motivasi serta pengorbanan secara material maupun spiritualTerima kasih kepada Mas Wira Satya selaku pemilik usaha

Kawan Koffie ID yang telah memberikan izin dan informasi penelitian ini dilaksanakan hingga selesai.

9. Terima kasih kepada teman – teman saya Manajemen B 2018 atas Kerjasama, dukungan, selama kuliah dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada seluruh responden penelitian untuk meluangkan waktunya membantu mengisi angket kuisioner guna kelancaran penelitian ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a yang tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tidak ternilai. Amiin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan tulisan ini kepada siapapun yang memang membutuhkannya, semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak, serta saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya. Terima Kasih *Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Malang, 27 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRAC.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	12
1. Loyalitas Pelanggan	12
2. Kualitas Produk.....	18
3. Kualitas Pelayanan.....	20
4. Kepuasan Pelanggan	24
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Hipotesis	32
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	35
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Teknik pengumpulan data	39

G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Karakteristik Responden Penelitian.....	48
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	52
C. Distribusi Jawaban Responden.....	55
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
E. Hasil Uji MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>)	64
F. Pembahasan	69
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Kriteria Rentang Jawaban Responden	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas pelayanan	57
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.14 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.15 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.16 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4.17 Hasil Analisis <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

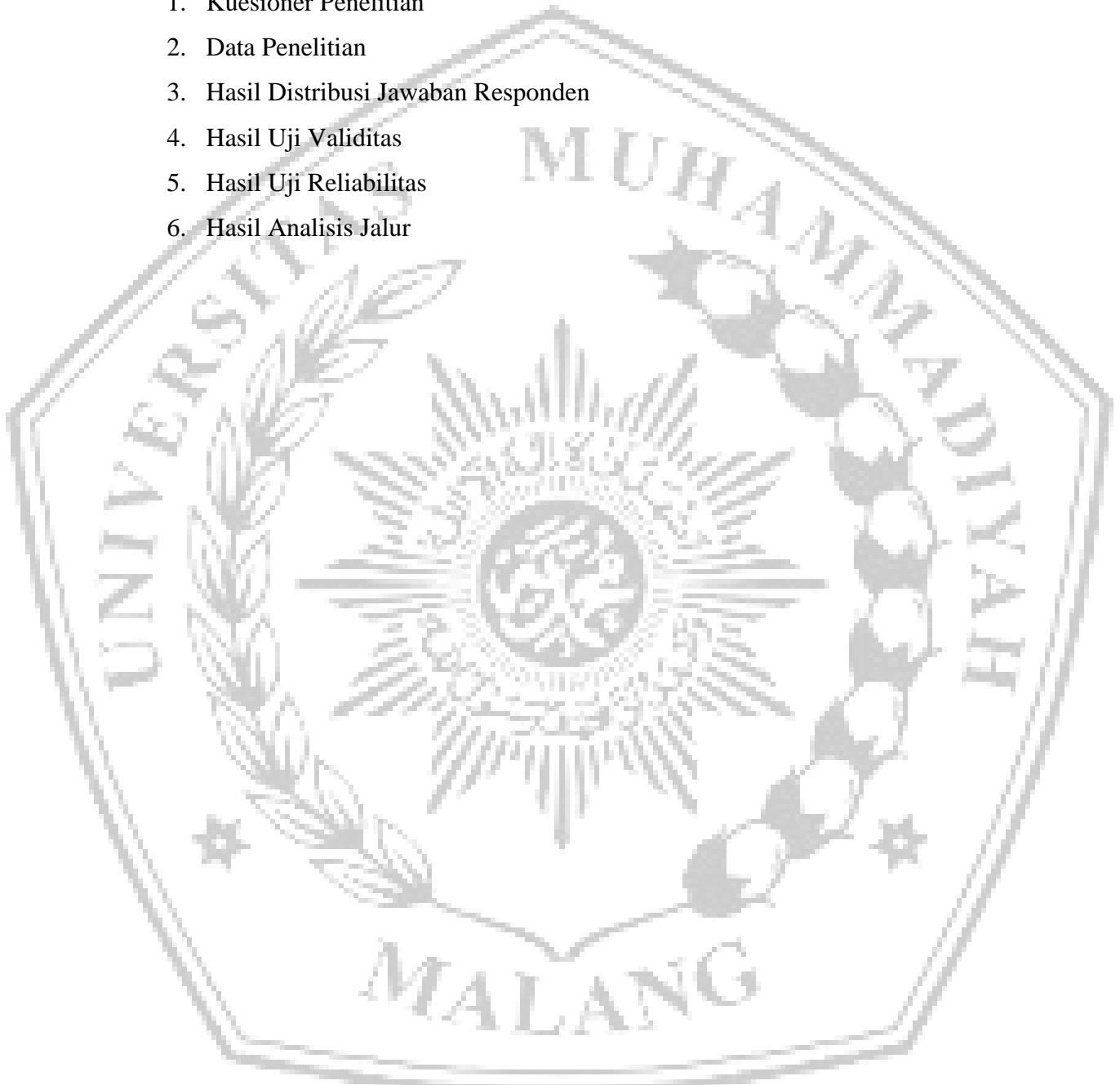
Gambar 1.1 Data Pra Penelitian Kepuasan Pelanggan Kawan Koffie ID	6
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Penelitian
3. Hasil Distribusi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Analisis Jalur



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. (2019), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, Universitas Islam Malang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen
- Amirullah, Widayat. (2002). Metode Penelitian Pemasaran. Malang : CV. Cahaya Press
- Arikunto. S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Asra, M. D., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Telepon Selular Samsung Berbasis Android Di Indonesia. eProceedings of Management, 6(1)
- Basith, A, (2014), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 11 No. 1 Juni 2014
- Fandy Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta. Andi
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guiltinan, Joseph P. dan Gordon W. Paul,(1990). Strategi dan Program Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haris, D (2018), Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, . Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *Upajiwa Dewantara : Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 2(2), 125–139.
- Herawati, (2019), Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen, Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA), Vol. 3 No. 3 Desember 2019, hlm. 39-50

Hilaliyah, S.A (2017), Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang Dimoderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.2, Juni 2017, p 172-187

Juniarti, S., Zuraida, L., & Wikaningtyas, S. U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pada Bento Kopi). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 366

Kotler & Keller. (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin). Indonesia: PT. Indeks

Kotler, P & Armstrong, Garry, (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip & Keller, K.L. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kumalaningrum, F (2016), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 16No. 2Juni2016: 226–233

Kumalaningrum, F, Erni Widajanti dan Sutarno. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Vol. 16, No. 2, Juni, hlm. 226 – 233.

Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2012). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Malhotra, N.K., (2009), Riset Pemasaran, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta

Putranto, A.D (2018), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan

Sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 18 No. 3 September 2018: 462–472

Solimun, (2017), Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WapPLS. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Sugiharto, (2020), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31 - 38.

Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kombinasi (*Mix Methods*). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta.

Tiasanty, L. & Sitio. A (2019). “Analysis Of The Effect Of Service Quality, Product Quality And Brand Image On Customer Satisfaction And Its Implications On Consumer Loyalty Pt. Sharp Electronics Indonesia (Case Study At Karawang Sharp Direct Service Station).” *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 6(6), 197-212.

Trianah, L., Pranitasari, D., & Zahrani Marichs, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105 - 122.

Tu, Y.-T., & H.-C. C. (2011). The Effect of Service Quality, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 3(3), pp. 198-212.

Wibisono & Deborah, (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105 - 122.

Widayat. (2004). Metode Penelitian Pemasaran Edisi Pertama: Cetakan Pertama. UMM Press. Malang

Wiyono, Gendro. (2011). Merancang Penelitian Bisnis: Dengan Alat SPSS Dan SmartPLS. Yogyakarta: STIM YKPN Yogyakarta

Wulandari, R. (2016), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan kepuasan Konsumen Sebagai Variabel moderasi, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16No. 2Juni2016: 242–252

Yulianti, F, Lamsah dan Periyadi. (2019). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish Publisher.



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kawan Koffie
ID Mojokerto)

ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX 4% INTERNET SOURCES 2% PUBLICATIONS 0% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | repository.ub.ac.id
Internet Source | 2% |
| 2 | eprints.umm.ac.id
Internet Source | 2% |

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches 4.2%