

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

REYNALDI YOGI W

201910160311538

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

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen**

Disusun Oleh:

REYNALDI YOGI W

201910160311538

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)

Oleh :

Reynaldi Yogi Wicaksana

201910160311538

Diterima dan disetujui
pada tanggal 24 Februari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Marsudi, M.M.

Widhiyo Sudiyono, S.T., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Reynaldi Yogi Wicaksana

NIM : 201910160311538

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Februari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

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

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Reynaldi Yogi Wicaksana
Nim : 201910160311538
Program Studi : Manajemen
E-mail : revnaldiyogi@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar asli dan karya hasil sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari 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.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan data tau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 24 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPER
69807AKX806478079

Reynaldi Yogi Wicaksana

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)

Reynaldi Yogi Wicaksana, Marsudi, Widhiyo Sudiyono.

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail : reynaldi yogiw@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini pelanggan yang membeli produk warung susu racik Maktam Kediri. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 responden, dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan *path analysis* atau analisis jalur yang diolah dengan program SPSS. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: kualitas layanan masuk dalam kriteria sangat baik, kualitas produk masuk dalam kriteria baik, kepuasan pelanggan masuk dalam kriteria puas dan loyalitas pelanggan masuk dalam kategori sangat loyal. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

(Study On Customers Of Warung Susu Racik Maktam Kediri)

Reynaldi Yogi Wicaksana, Marsudi, Widhiyo Sudiyo
Management Study Program, Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Malang
E-mail : reynaldi yogiw@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality and product quality on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction. The population in this study were customers who bought Maktam Kediri racik milk stall products. The sample in this study amounted to 140 respondents, where the sampling technique used was non-probability sampling. This research uses path analysis or path analysis processed with the SPSS program. Based on the results of the research and discussions that have been carried out, it can be concluded as follows: service quality is included in the very good criteria, product quality is included in the good criteria, customer satisfaction is included in the satisfied criteria and customer loyalty is included in the very loyal category. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and customer loyalty. Customer satisfaction is able to mediate the relationship between product quality and customer loyalty.

Keywords : service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrahim.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)”** pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai derajat sarjana manajemen di Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dra. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Marsudi, M.M. selaku dosen pembimbing I dan Widhiyo Sudyono, S.T., M.BA. selaku pembimbing II yang penuh dengan kesabaran,

memotivasi, memberikan arahan, koreksi serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Prof. Dr. Widayat, M.M. selaku dosen wali Manajemen kelas K tahun angkatan 2019 yang mengarahkan saya selama berstudi dan menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini
7. Terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, yang telah memberi dukungan, motivasi dan doa yang terus menerus dipanjatkan untuk saya hingga saat ini.
8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan saya Manajemen Kelas K angkatan 2019 yang telah berjuang bersama serta memberikan warna pertemanan dari Semester 1 hingga sampai selesainya semester akhir
9. Berbagai pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya, sekali lagi terimakasih.

Kepada semua pihak hanya ungkapan terimakasih dan do'a yang bisa saya persembahkan. Akhirnya atas segala keterbatasan penulisan, saya persembahkan karya tulis ini untuk siapapun yang membutuhkan. Kritik dan

saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya tulis selanjutnya. Terimakasih

Malang, 14 Februari 2024

Reynaldi Yogi Wicaksana



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan teori.....	14
1. Loyalitas Pelanggan.....	15
2. Kualitas Layanan	19
3. Kualitas Produk.....	24
4. Kepuasan Pelanggan	28
C. Kerangka pemikiran	31
D. Pengembangan Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Lokasi Penelitian	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41

E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Pengukuran Skala	45
G. Uji Instrumen	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	47
H. Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinieritas	48
3. Uji Heteroskedastisitas	48
I. Teknik Analisis Data	49
1. Rentang Skala	49
2. Analisis Jalur	51
3. Uji Hipotesis	53
4. Uji Mediasi	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Karakteristik Responden	55
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
B. Hasil Uji Instrumen	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
1. Hasil Uji Normalitas	60
2. Hasil Uji Multikolinieritas	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
D. Hasil Analisis Data	63
1. Hasil Analisis rentang skala	63
2. Hasil Analisis Jalur	68
E. Hasil Uji Hipotesis	73
F. Uji Mediasi	75
G. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87

B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data sampel keluhan pelanggan warung susu racik Maktam	4
Tabel 2.1. Tabel <i>Review Jurnal</i>	9
Tabel 3.1. Defenisi Operasional.....	43
Tabel 3.2. Skala Likert	46
Tabel 3.3. Rentang Skala	50
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.4. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.6. Rekapitulasi Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinear	61
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variable Kualitas Layanan	63
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Variable Kualitas Produk	64
Tabel 4.11. Distribusi Freskuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	67
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Coefficient	68
Tabel 4.14. Rekapitulasi Hasil Coefficient	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1. Hasil Visualisasi Analisis Jalur	73
Gambar 4.2. Hasil uji mediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	76
Gambar 4.3. Hasil uji mediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran.2. Hasil Jawaban Responden	98
Lampiran.3. Uji Validitas.....	99
Lampiran.4. Uji Reliabilitas	102
Lampiran.5. Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran.6. Uji Hipotesis	104
Lampiran.7. Uji <i>Sobel Test Calculator</i>	105



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Apriliana, V., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 571-581.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari *Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1-14.
- Durianto, D. (2001). Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas & perilaku merek . Jakarta: Gramedia Pusat Utama.
- Freddy, R. (2002). *Creating Effective Marketing Plan : Teknik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Values & Analisis Kasus* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* . Jakarta: Akademika Pressindo.

- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 10
- Kolo, S. M., & Darma, G. S. (2020). Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 57-74.
- Kothari, C. (2004). *Research methodology : Methods and techniques* (2nd revised edition). New Delhi: New Age International (P) Limited, Publishers.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT.Prehalindo
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek* (edisi 1.). Salemba Empat.
- Maharani, V., Supriyanto, Sani, A. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data* (edisi 2). Malang: UIN Maliki Press.
- Milasari, S., Dian, K., & Prasetya, N. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(5), 235-259.
- Nurhayati, R. (2011). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193-212.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran *Happy Garden*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.

- Riduwan, A., dan Engkos, K. (2017). Cara Menggunakan dan Memakai *Path Analysis* (Analisis Jalur). Bandung : Alfabeta
- Sanusi, A. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setyaningsih, S. (2020). Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan .Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Sutisna. (2003). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Syahrur dan Salim. (2012). Metodologi Penelitian. Kualitatif. Bogor: PT Penerbit IPB.
- Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 176-184.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C., (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (Edisi ke- 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Gregorius, C., (2012). *Pemasaran strategik* (ke-2). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tripayana, S., & Pramono, J. (2020). Kualitas Produk, Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Dimana Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada

UKM Start Up Pariwisata Kombuchi Brewing Co, Bali. *Jemap*, 2(2), 182.

Trisnowati, D. K., & Nugraha, H. S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bengkel Pt . Astra International Tbk-Daihatsu. 1–8

Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 146-163.

Yesenia, Y., & Siregar, E. H. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 183-199.



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Warung Susu Racik Maktam Kediri)

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

journal-nusantara.com

Internet Source

2%

2

pt.scribd.com

Internet Source

2%

3

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On