

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN “JODOUGH EX DONAT93” MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Ashika Restu Tioni

201910160311062

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi pada Jodough exDonat93 Malang)

Oleh :


Ashika Restu Tioni

201910160311062

Diterima dan disetujui
pada tanggal 09 Maret 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

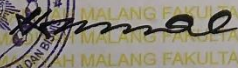

Dr. Marsudi, M.M.


Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jodough exDonat93 Malang)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ashika Restu Tioni

NIM : 201910160311062

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 09 Maret 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

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

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1.

2.

3.

4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Ashika Restu Tioni

NIM : 201910160311062

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari 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 menyebutkn nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini sata buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 25 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Ashika Restu Tioni

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN: STUDI PADA PELANGGAN
“JODOUGH EX DONAT93, MALANG”**

Ashika Restu Tioni

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang

Email: ashikationi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan variabel kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel sebanyak 100 dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Teknik analisis regresi moderasi. Hasil menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan variabel harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION: A STUDY ON CUSTOMERS OF
"JODOUGH EX DONAT 93, MALANG"**

Ashika Restu Tioni

Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

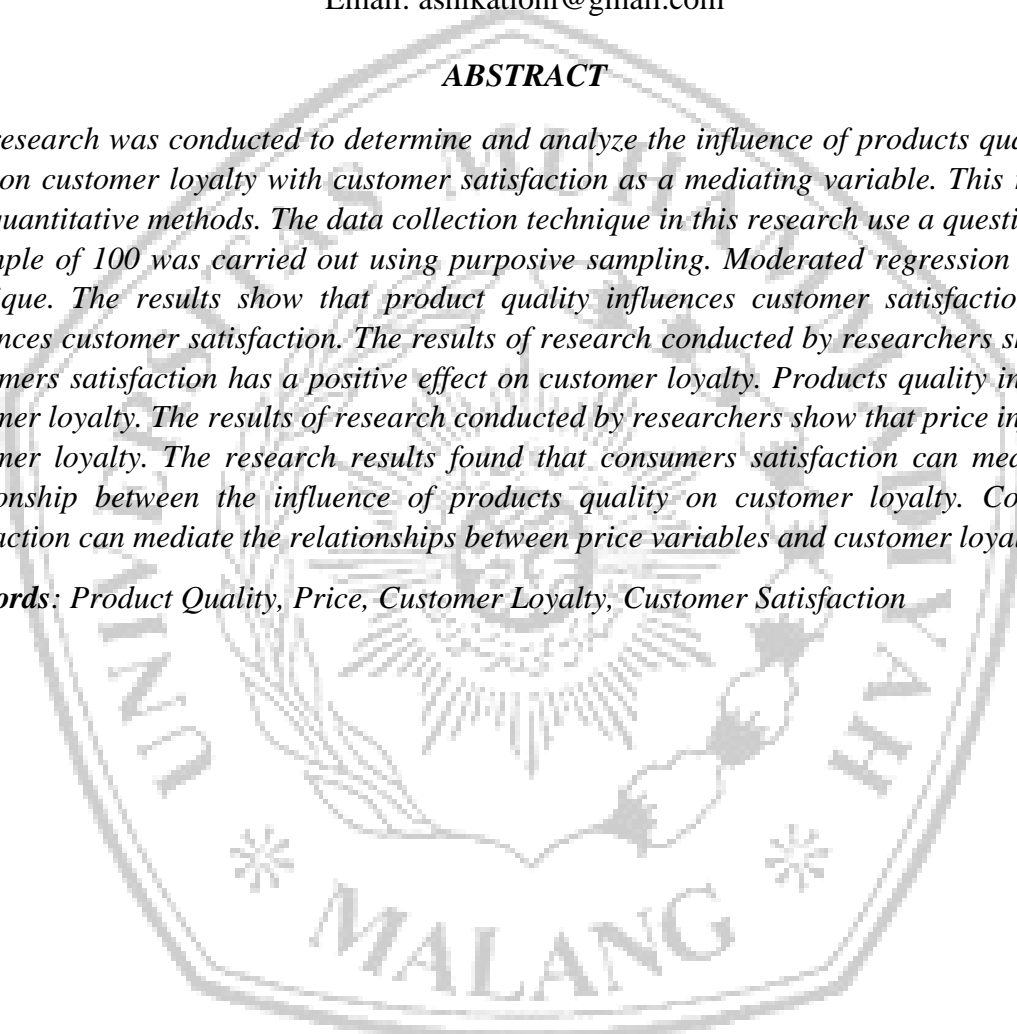
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang

Email: ashikationi@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine and analyze the influence of products quality and price on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. This research uses quantitative methods. The data collection technique in this research use a questionnaire. A sample of 100 was carried out using purposive sampling. Moderated regression analysis technique. The results show that product quality influences customer satisfaction. Price influences customer satisfaction. The results of research conducted by researchers show that consumers satisfaction has a positive effect on customer loyalty. Products quality influences customer loyalty. The results of research conducted by researchers show that price influences customer loyalty. The research results found that consumers satisfaction can mediate the relationship between the influence of products quality on customer loyalty. Consumers satisfaction can mediate the relationships between price variables and customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Price, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan JoDough Ex Donat93 Malang)”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang telah tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

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. Nazaruddin, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi vii Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan persetujuan dalam penelitian.
4. Dr. Marsudi, M.M. selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
5. Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan wawasan selama pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya. Ibu saya, Erni Suprapti dan Bapak Katiyo yang telah banyak memberikan doa, ridho dan dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga

penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

8. Terimakasih kepada Andrean Julianto yang telah memberikan semangat dan motivasi serta membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
9. Terima kasih kepada Aisyah shinta serta seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang selalu mendukung saya.
10. Tidak lupa saya berterima kasih pada diri saya sendiri yang telah berjuang, berusaha dengan sepenuh tenaga selama ini untuk mengerjakan skripsi tanpa mengenal lelah.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a 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 tiada ternilai, Aamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan dipersembahkan karya tulisan ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 25 Februari 2024

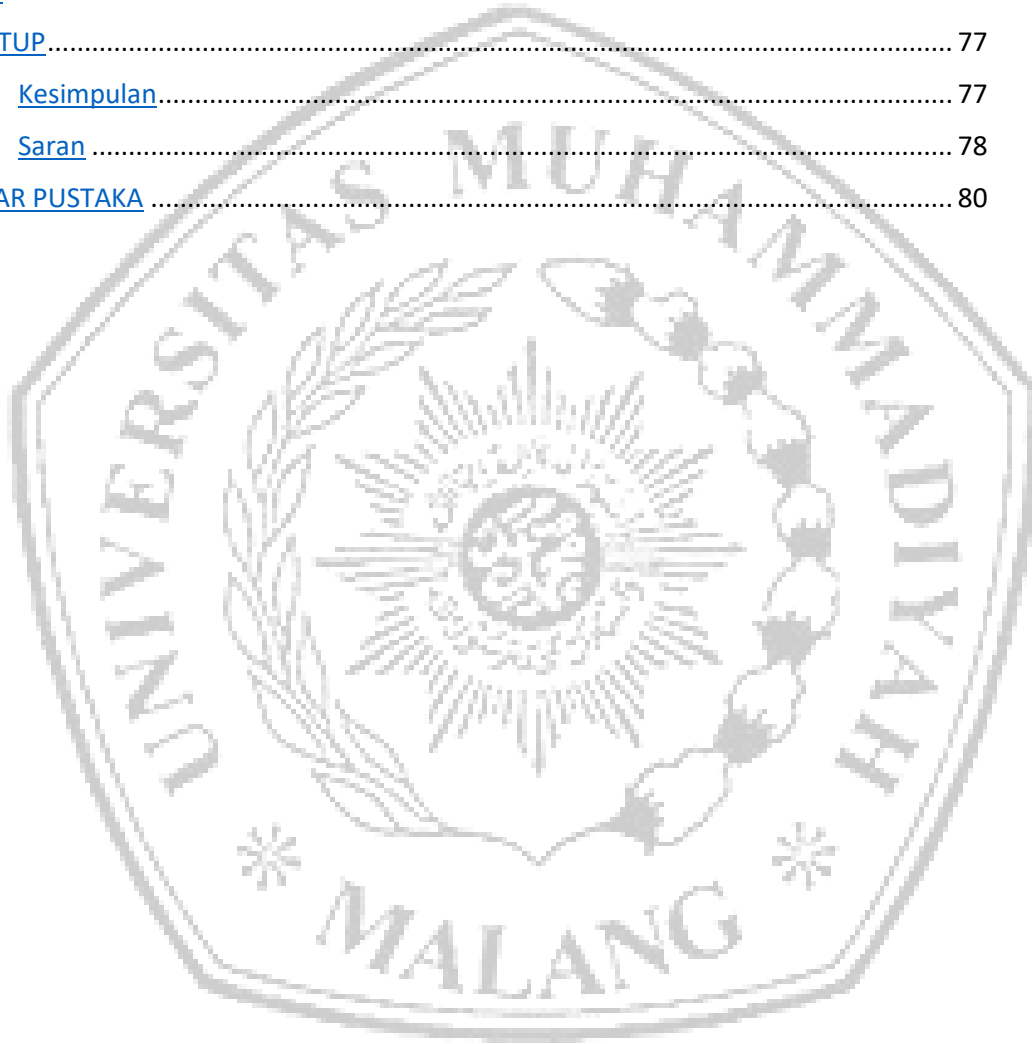
ASHIKA RESTU TIONI

201910160311062

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	26
C. Kerangka Konsep dan Hipotesis	35
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sampling	40
D. Jenis Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Pengukuran Data	42
G. Definisi Oprasional Variabel	46

H. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	47
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Karakteristik Responden	53
B. Hasil Pengukuran Data	55
C. Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	63
D. Pembahasan	73
BAB V	77
PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80



DAFTAR TABEL

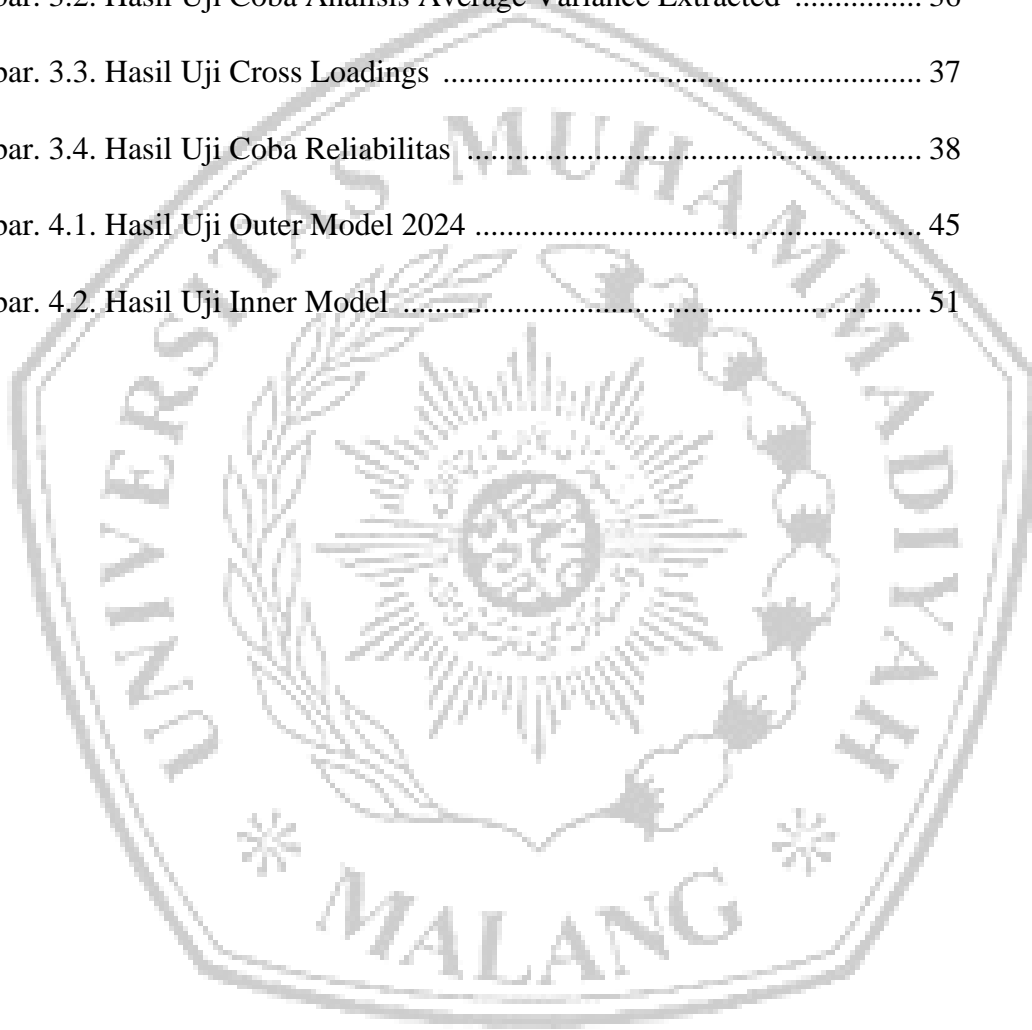
Halaman

Tabel. 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel. 3.1 Skala Likert	31
Tabel. 3.2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel. 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel. 4.2. Karakteristik responden berdasarkan Usia	41
Tabel. 4.3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel. 4.4. Rentang Skala Variabel Kualitas Produk	42
Tabel. 4.5. Rentang Skala Variabel Harga	43
Tabel. 4.6. Rentang Skala Variabel Loyalitas Pelanggan	43
Tabel. 4.7. Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel. 4.8 Hasil Outer Loading	46
Tabel. 4.9. Average Variant Extracted	48
Tabel. 4.10. Discrimant Validity Cross Loading	49
Tabel. 4.11. Pengujian Composite Reliability	50
Tabel. 4.12. R-Square (R2)	51
Tabel. 4.13. Hasil Uji Pengaruh Langsung (direct effect)	53
Tabel. 4.14. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (indirect effect)	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

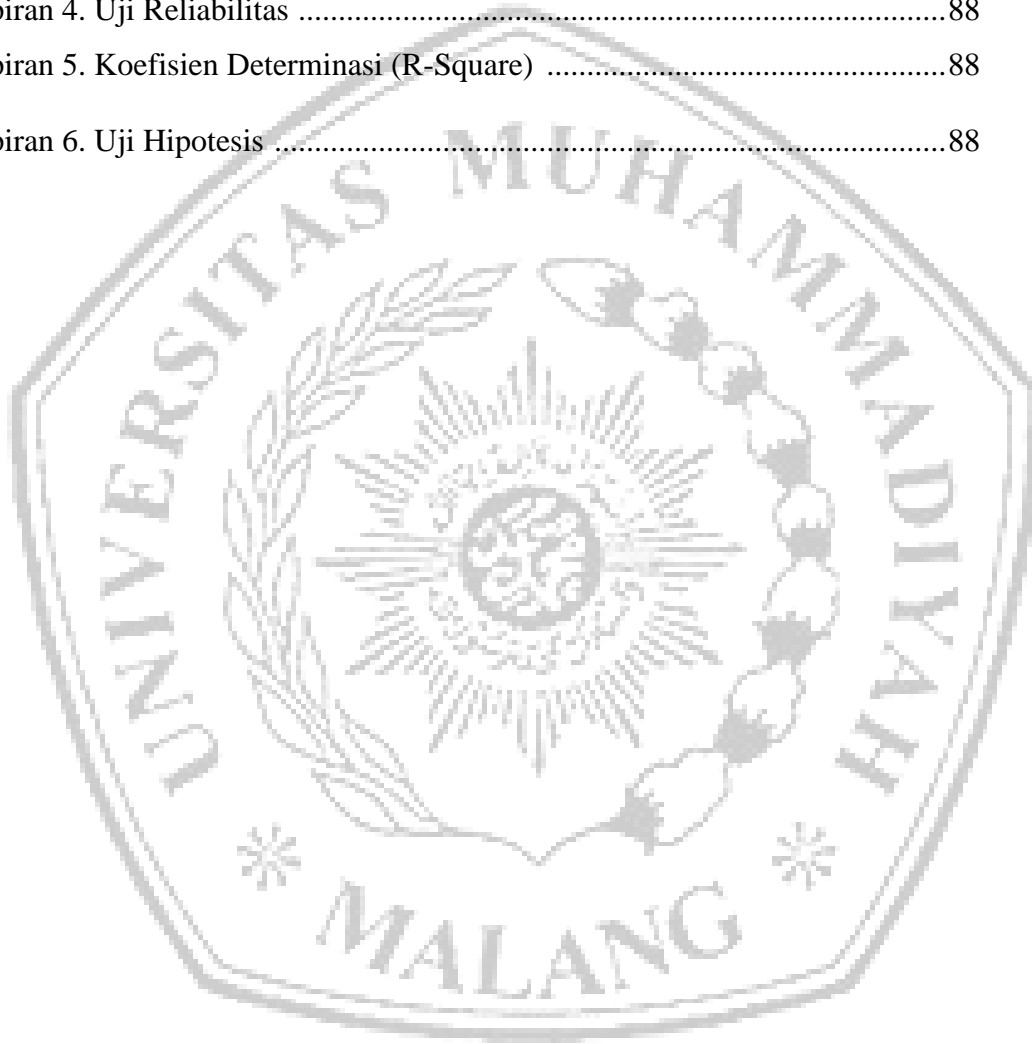
Gambar. 1.1. Data Penjualan Jodough ex Donat93 2022-2023	5
Gambar. 2.1. Kerangka Penelitian	26
Gambar. 3.1. Hasil Outer Model	35
Gambar. 3.2. Hasil Uji Coba Analisis Average Variance Extracted	36
Gambar. 3.3. Hasil Uji Cross Loadings	37
Gambar. 3.4. Hasil Uji Coba Reliabilitas	38
Gambar. 4.1. Hasil Uji Outer Model 2024	45
Gambar. 4.2. Hasil Uji Inner Model	51



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	63
Lampiran 2. Data Kuisisioner	67
Lampiran 3. Model Pengukuran (Outer Model)	86
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	88
Lampiran 5. Koefisien Determinasi (R-Square)	88
Lampiran 6. Uji Hipotesis	88



DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Ali, B. S. K. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Ud.A.B.A Di Kota Pasuruan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 5, No 1.
- Amaranggana, A., & Rahanatha, Ede B. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No. 12, 2018.
- Darmawan, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Anggota Menabung Di Bank Jateng Syariah. *Jurnal Fokusbisnis*, Vol.18.
- Dewi, L. K., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Queenstreetstore. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol 10 No 5.
- Dharmawati, D., Cahyono, Y., Soesanto, D. R., & Suryani, P. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lensa*, 16(1), 9–18. <https://doi.org/10.58872/lensa.v16i1.29>
- Elvera. (2020). *Pemasaran Pariwisata : Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan*.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol 4 No 4.
- Gunawan, I. G. R. H., & Yulianthini, N. N. (2022). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Melya Di Kecamatan Sukasada*. Vol. 8 No. 2 (2022).

- Gunawan, T., Fathorrahman, F., & Handoko, Y. (2019). Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan Atas Pengaruh Kualitas Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i2.3347>
- Halin, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja Di Palembang Pada Pt Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79–94. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.477>
- Hery, S. S., & Rusdi, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Jahanshahi, Aa., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, Sa., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 1 No. 7.
- Jati Prabowo, A., & Sitio, A. (2020). The Impact Of Brand Image, Sales Promotion, Service Quality Towards Customer Satisfaction And Its Implications On Customer Loyalty At X Department Store Kota Kasablanka Jakarta. *Dinasti International Journal Of Education Management And Social Science*, 2(2), 267–278. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i2.656>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kristiana, M., & Mandala, K. (2019). Peran Kepuasan Konsumen 4 Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*.
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(01), 11–21. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>
- Maulidio, R., & Dwiastanti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Amstirdam Coffe Di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*.

- Prasada, I. P. E. A., & Ekawati, N. W. (2018a). *Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Vol. 7, No. 10, 2018.
- Prasada, I. P. E. A., & Ekawati, N. W. (2018b). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5284. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2018.V07.I10.P04>
- Purboyo. (2021). *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual Dan Praktis)*.
- Ratnasari, T. R., & Mastuti, H. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Sapitri, E., Sampurno, & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby Di Dki Jakarta). *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, Vol. 4, No.2.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmuan Manajemen - Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Sentiana, S. S. (2018). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, Vol 2, No 2 (2018).
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cv Alfabeta.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D,Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*.
- Wakhidah, E. N., Permatasari, Y. A., & Pramesti, D. (2019). *Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen Batik Arum Madani Surakarta)*.

HASIL CEK PLAGIASI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN: STUDI PADA PELANGGAN "JODOUGH EX DONAT93" MALANG

ORIGINALITY REPORT

15% SIMILARITY INDEX	12% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	10%
2	Submitted to Queensland Academy for Creative Industries Student Paper	3%
3	www.researchgate.net Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%