

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :
Erza Yolanda Amelia
202010160311053

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Yang disiapkan dan disusun oleh,

Nama : **Erza Yolanda Amelia Hermawan**

NIM : **202010160311053**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana

Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Marsudi, M.M.**

Pembimbing II : **Dr. Dewi Nurjannah, M.M.**

Penguji I : **Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

Penguji II : **Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Erza Yolanda Amelia

NIM : 202010160311053

Program Studi : Manajemen

E-mail : erzayolanda469@gmail.com

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 saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 29 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Erza Yolanda Amelia

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Erza Yolanda Amelia¹, Marsudi², Dewi Nurjannah³
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang
E-mail: erzayolanda469@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terkait kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen UD. Suka Tani, karena tidak diketahui secara pasti, maka peneliti menggunakan purposive sampling dengan jumlah 150 responden. Penelitian ini menggunakan *partial least square* dengan aplikasi SEM-PLS 4. Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *google form* selama 2 minggu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci – *kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Erza Yolanda Amelia¹, Marsudi², Dewi Nurjannah³
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang
E-mail: erzayolanda469@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine respondents' responses regarding product quality, customer satisfaction and customer loyalty, determine the influence of product quality on customer loyalty, determine the influence of product quality on customer satisfaction, determine the influence of customer satisfaction on customer loyalty, determine the mediating role of customer satisfaction on the influence of product quality on customer loyalty. The population in this research is UD consumers. Suka Tani, because it is not known for certain, the researchers used purposive sampling with a total of 150 respondents. This research used partial least squares with the SEM-PLS 4 application. The questionnaire was distributed using Google Form for 2 weeks. The results of this research show that product quality has a significant positive effect on customer loyalty, product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty and customer satisfaction can mediate the effect of product quality on customer loyalty.

Keywords – product quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa 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. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Dr. Marsudi, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr. Dewi Nurjannah, Dra., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih kepada pihak UD. Sukatani yang terkait dalam penelitian ini, pimpinan dan karyawan yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi.

8. Ayah dan Ibu tercinta, Agung Hermawan dan wimarni. Kedua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tapa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah berhasil nmenjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
9. Kepada Adik penulis Bramudi Danis wara, terima kasih atas segala dukungan, motivasi, hiburan, serta cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
10. Kepada keluarga besar penulis , terima kasih atas segala dukungan, motivasi, hiburan, serta cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
11. Teman SMA penulis Diska, Afika, Bintang, Puri, Elma, Dita terimakasih untuk selalu ada dan mendukung satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk motivasi yang diberikan sehingga sang penulis termotivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Teman kuliah penulis Aulia, Rizka, Hana. Teriamakasih selama 4 tahunnya di masa perkuliahan ini, selalu terkenang dan tersimpan baik di memori digital maupun otak, terimakasih untuk saling membantu dalam hal tugas kuliah maupun lainnya, Terimakasih telah selalu ada menemani sang penulis dari awal masuk kuliah hingga akhir.
13. Trimakasih kepada teman kos penulis Veni, Sabill, Liwa, Nasta, Wiwin penulis, terima kasih telah bersama penulis dari awal kos hingga akhir kos,yang sering mendengarkan keluh kesah penulis dan juga saling mengingatkan serta memberikan motivasi dan semangat satu sama lain.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang,29 Juni 2024

Erza Yolanda Amelia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II Kajian Pustaka.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis	20
BAB III Metode Penelitian.....	22
A. Lokasi Penelitian.....	22
B. Jenis Penelitian.....	22
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	22
D. Definisi Operational Variabel.....	24
E. Data Dan Sumber Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Pengukuran Variabel	26
H. Teknik Analisis Data	27

BAB IV Hasil dan Pembahasan	31
A. Gambaran Karakteristik Responden	31
B. Analisis Data	32
C. Hasil Analisis Partial Least Square (PLS)	37
D. Pembahasan	47
BAB V Penutup	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pra-Penelitian	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2. Skala Likert	27
Tabel 3.3. Rentang Skala	28
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.2. Umur Responden.....	31
Tabel 4.3. Intensitas Pembelian	32
Tabel 4.4. Hasil Uji Rentang Skala variabel Kualitas Produk.....	33
Tabel 4.5. Hasil Uji Rentang Skala variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4.6. Hasil Uji Rentang Skala variabel Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4.7. Hasil outer Loading.....	37
Tabel 4.8. Hasil AVE	38
Tabel 4.9. Hasil Fornell-larcker	39
Tabel 4.11. Hasil Cross loading	40
Tabel 4.11. Hasil uji reliabilitas	41
Tabel 4.12. Hasil nilai R-Square.....	42
Tabel 4.13. Hasil Goodnes of Fit	43
Tabel 4.14. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Langsung.....	43
Tabel 4.15. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung.....	44
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	19
Gambar 4.1. Hasil Outer Model.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden	60
Lampiran 3 Hasil Pengujian Outer Model	65
Lampiran 4 Hasil Inner Model	67
Lampiran 5 Hasil Pra-Penelitian	68



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., & Syahputri, A. (2021). The Influence Of Brand Image And Product Quality On Customer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Intervening Variable At Home Industry. *In Journal Of International Conference Proceedings (Jicp)* (Vol. 4, No. 2, Pp. 398-412).
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, 12.
- Dewi, Ni Made Handika, and Ni Nyoman Adityarini Abiyoga VS. (2022) : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 412-425.
- Diputra, I. G. A. W., & Yasa, N. N. (2021). The Influence Of Product Quality, Brand Image, Brand Trust On Customer Satisfaction And Loyalty. *American International Journal Of Business Management (Aijbm)*, 4(1), 25-34.
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2014). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, A.T. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J., (2016), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hakim, L. N. (2021). Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variables (Case Study On The Tirta Jasa Lampung Selatan Regional Company (Pdam)). *Economit Journal: Scientific Journal Of Accountancy, Management And Finance*, 1(1), 48-56.
- Hanif, M. F., & Prakoso, F. A. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan Di Tangerang Selatan). *In Seminar Nasional Lppm Ummat* (Vol. 2).

- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Kothari, C.R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. 2nd Edition, New Age International Publishers, New Delhi.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid I edisi 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta.
- Maharani, A. S. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN-Maliki Press.
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281-287.
- Rachmawati, D. (2021). Peranan Kepuasan Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Lipstik Sariayu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 129-139.
- Riduwan., Engkos. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Salim dan Syahrums, (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cipta Pustaka.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis : Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Setyaningsih, S. (2020). *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode Sitorem*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutisna dan Sunyoto. (2013). *Perilaku Pelanggan & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Xhema, J., Metin, H., & Groumos, P. (2018). Switching-Costs, Corporate Image And Product Quality Effect On Customer Loyalty: Kosovo Retail Market. *Ifac-Papersonline*, 51(30), 287-292.
- Zulfikar, R., & Novianti, L. (2018). Pengaruh Kapabilitas Jejaring Usaha dan Media Sosial terhadap Kinerja Usaha (Studi Kasus: Sentra Kain Cigondewah Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*.

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Khusus Pada Toko Pertanian UD. Suka Tani, Banyuwangi)

ORIGINALITY REPORT

15%	11%	11%	18%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	5%
2	repofeb.undip.ac.id Internet Source	3%
3	journal.ikopin.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	2%
5	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches <2%

Exclude bibliography On