

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN SEDERHANA NASI GORENG PARMIN
DARMO INDAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

M. RIDHO ARIEF BAHARUDIN

NPM : 17420156

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Ridho Arief Baharudin
NPM : 17420156
Alamat : Sememi Jaya 2A No. 3, Benowo, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sederhana Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya**" adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



M. Ridho Arief Baharudin

NPM : 17420156

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN SEDERHANA NASI GORENG PARMIN DARMO INDAH
SURABAYA

Diajukan oleh:

M. RIDHO ARIEF BAHARUDIN
NPM : 17420156

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING :



Dr. SANTIRIXNINGRUM SOEBANDHI, SE., M.Com. Tanggal, 14 Juli 2023

KETUA PROGRAM STUDI :



Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., M.M. Tanggal, 14 Juli 2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN SEDERHANA NASI GORENG PARMIN DARMO INDAH
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
M. RIDHO ARIEF BAHARUDIN
NPM : 17420156

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com.

Ketua Tim Penguji



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.

Anggota Tim Penguji



Matheous Tamonsang, SE., M.Si.

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal, 14 Juli 2023



Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., M.M
Ketua Program Studi Manajem

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sederhana Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya". Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Departemen Manajemen, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com selaku Dosen Pembimbing peneliti yang banyak meluangkan waktu untuk mengarahkan, memberikan saran selama peneliti membuat skripsi ini hingga tuntas.
5. Teristimewa orang tua penulis dan istri Lilis Nur Aisyah, S.KH yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan pengorbanan baik berupa materi ataupun moril kepada penulis, sehingga dapat menjadi motivasi tersendiri bagi penulis.
6. Para responden yang rela membantu peneliti untuk meluangkan waktunya dengan mengisi kuesioner dengan jujur dan bersungguh-sungguh.
7. Diriku sendiri, bahwa dapat berjuang hingga penelitian selesai dan skripsi dapat selesai dengan baik.
8. Terima kasih pula kepada teman-teman program studi Manajemen dan semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan maupun industri.

Surabaya, 10 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
LEMBAR PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Produk	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Klasifikasi Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Manfaat Kualitas Produk.....	9
2.1.4 Indikator Kualitas Produk	10
2.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	11
2.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2.3 Tahap-tahap Loyalitas	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	21
2.6 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
3.3.1 Variabel Independen	25
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	26
3.3.3 Variabel Mediasi (Z).....	26

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Jenis Dan Sumber Data	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Uji Validitas	28
3.8 Uji Reliabilitas	28
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	
3.9.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	30
3.9.3 Prosedur Analisis Variabel Mediasi (Versi Baron dan Kenny)	32
3.9.4 Perhitungan Pengaruh.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data	37
4.2.1 Uji Instrumen Data.....	37
4.3 Pembahasan.....	39
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Z)	39
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Z)	40
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	40
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) dalam memediasi Pengaruh Kualitas Produk (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Z)	41
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Simpulan.....	42
5.2 Keterbatasan Penelitian	43
5.3 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2 Pedoman untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	28
4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	35
4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	35
4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan... ..	36
4.8 Hasil Uji Validitas.....	37
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.10 Tabel Acuan Perhitungan Sobel Test.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Hasil Kesioner	52
Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner Responden.....	58
Lampiran 3. Hasil SPSS	67

ABSTRAK

Kemajuan saat ini telah membawa perkembangan moneter yang tinggi di Indonesia. Hal ini harus terlihat pada organisasi-organisasi yang melonjak, baik pada organisasi-organisasi mutakhir maupun pada organisasi-organisasi yang mendelegasikan perusahaan-perusahaan baru atau bisnis-bisnis baru. Inti dari eksplorasi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas barang terhadap pemeliharaan klien melalui loyalitas konsumen di warung makan Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya. Metodologi yang diambil dalam eksplorasi ini adalah mengenai pengaruh kualitas barang terhadap dedikasi klien dan loyalitas konsumen sebagai variabel delegasi di warung makan Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya. Untuk penjelajahannya kali ini, lokasi syutingnya berada di warung makan Nasi Panggang Dasar Parmin Darmo Indah di Surabaya. Strategi pengujian non-probabilistik dengan teknik pemeriksaan target digunakan dalam ulasan ini. Contoh ukuran eksplorasi ini adalah 110 responden. Penemuannya adalah bahwa kualitas barang pada dasarnya mempengaruhi keteguhan klien, loyalitas konsumen pada dasarnya mempengaruhi keandalan klien, kualitas barang pada dasarnya mempengaruhi loyalitas konsumen, loyalitas konsumen secara keseluruhan mempengaruhi kualitas barang, saya tidak bisa memberi tahu Anda apa pengaruhnya terhadap ketabahan klien.

Kata kunci: Rumah Makan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Current advancements have gotten high monetary development Indonesia. This should be visible in the organizations that have jumped up, both in cutting edge organizations and in organizations delegated new companies or new businesses. The point of this exploration is to decide the impact of item quality on client maintenance through consumer loyalty at the Basic Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya café. The methodology taken in this exploration is in regards to the impact of item quality on client dedication and consumer loyalty as a delegate variable at the basic Nasi Goreng Parmin Darmo Indah Surabaya eatery. For this exploration, the shooting area was at the Parmin Darmo Indah Basic Broiled Rice Café in Surabaya. Non-probabilistic testing strategy with target examining technique utilized in this review. The example size of this exploration is 110 respondents. The discoveries are that item quality fundamentally affects client unwaveringness, consumer loyalty essentially affects client reliability, item quality essentially affects consumer loyalty, consumer loyalty altogether affects item quality, I can't let you know what influence it has on client steadfastness.

Keywords: Restaurant, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfact