

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

**(Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten
Banggai Sulawesi Tengah)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

I Gusti Agung Yogi P.
NPM :18420078

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Agung Yogi P.
NPM : 18420078
Alamat : Kamiwangi Toili Barat Kabupaten Banggai Sulteng
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah)” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



I Gusti Agung Yogi P.
NPM :18420078

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

**(Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten
Banggai Sulawesi Tengah)**

Diajukan Oleh:

I Gusti Agung Yogi P.
NPM :18420078

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Matheous Tamonsang, SE., M.Si
NIK/NIP. 93208 - ET

Tanggal, 24 Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si
NIK/NIP.98283-ET

Tanggal, 24 Januari 2022

SKRIPSI

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

**(Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten
Banggai Sulawesi Tengah)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

I Gusti Agung Yogi P
NPM : 18420078

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Matheous Tamonsang, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Tri Tjahjo Poernomo, SE.,MM.



Dwi Indah Mustikorini, SE. MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal,

Dr. Kristiningsih, SE., Msi
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah)”**. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna menempuh dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selama proses penulisan skripsi, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kesungguhan hati penulis hendak menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS, 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. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu kelancaran pelaksanaan penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Matheous Tamonsang, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasihat, dan pengarahan dalam kelancaran pelaksanaan penyusunan skripsi ini
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta papa dan mama, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, materi dan dukungan semangat tiada henti yang selalu tercurahkan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabatku, adit, kadek, agungwira, wanda, sastrawan, dwipayana yang telah memberikan support demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini serta teman-teman seperjuangan senang sekali rasanya bisa mengenal kalian semua.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi mereka yang membutuhkan.

Surabaya, 24 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAKSI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.1.2 Pemasaran Pada Perusahaan Jasa	13
2.1.2 Jasa	13
2.1.2.1 Klasifikasi Jasa	13
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	19
2.1.3.1 Unsur-unsur Kualitas Layanan	28
2.1.4 Kualitas Produk (<i>Product Quality</i>)	41
2.1.4.1 Klasifikasi Produk	44
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	46

2.1.5.1	Elemen Program Kepuasan Pelanggan	52
2.1.5.2	Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan ..	56
2.1.6	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	58
2.1.6.1	Prinsip-prinsip Loyalitas Pelanggan	62
2.1.7	Pengaruh Antar Variabel Penelitian	64
2.2	Penelitian Sebelumnya	67
2.3	Model Analisis dan Hipotesis Penelitian	69
2.3.1	Model Analisis	69
2.3.2	Hipotesis Penelitian	69

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	71
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	71
3.2.1	Populasi Penelitian	71
3.2.2	Sampel Penelitian	72
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	73
3.3	Identifikasi Variabel	73
3.4	Definisi Operasional Variabel	74
3.5	Jenis dan Sumber Data	78
3.6	Metode Pengumpulan Data	79
3.7	Teknik Analisis Data	79
3.7.1	Uji Reliabilitas	81
3.7.3	Uji Model	82

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	95
4.2	Hasil Penelitian	96
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	96
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	97

4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
4.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	98
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	99
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas Pada Model Pengukuran	105
4.3	Hasil Uji Asumsi SEM	106
4.3.1	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	106
4.3.1.1	Unidimensional Variabel Laten <i>Service quality</i>	106
4.3.1.2	Unidimensional Variabel Laten <i>Product quality</i>	108
4.3.1.3	Unidimensional Variabel Laten <i>Customer satisfaction</i>	109
4.3.1.4	Unidimensional Variabel Laten <i>Customer Loyalty</i>	110
4.3.2	Uji Asumsi SEM	111
4.4	Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	115
4.5	Model Struktural (<i>Structural Model</i>)	118
4.6	Pengujian Hipotesis	118
4.6	Pembahasan	121
4.6.1	Pengaruh <i>Service quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	121
4.6.2	Pengaruh <i>Service quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	122
4.6.3	Pengaruh <i>Product quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	123
4.6.4	Pengaruh <i>Product quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	124
4.6.5	Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	125

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	126
5.2	Saran	127
5.3	Keterbatasan Penelitian	128

DAFTAR PUSTAKA	129
----------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan	21
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	48
Gambar 2.3 Model Analisis	69
Gambar 3.1 Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	84
Gambar 4.1 Model Pengukuran Hasil <i>Running</i> AMOS	115
Gambar 4.2 Structural Model	118

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Goodness of Fit Indexs	94
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	96
Tabel 4.2	Usia Responden	97
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	98
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	99
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terkait <i>Service Quality</i>	100
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terkait <i>Product quality</i>	102
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i>	103
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terkait <i>Customer loyalty</i>	104
Tabel 4.9	<i>Construct Reliability</i>	105
Tabel 4.10	<i>Variance Extracted</i>	106
Tabel 4.11	Nilai Estimasi Parameter Variabel <i>Service quality</i>	107
Tabel 4.12	Nilai Estimasi Parameter Variabel <i>Product quality</i>	108
Tabel 4.13	Nilai Estimasi Parameter Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	109
Tabel 4.14	Nilai Estimasi Parameter Variabel <i>Customer loyalty</i>	110
Tabel 4.15	Uji Normalitas Data Secara Univariate	111
Tabel 4.16	Uji Outlier Data Secara Univariate	113
Tabel 4.17	Uji Outlier Data Secara Multivariate	114
Tabel 4.18	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	116
Tabel 4.19	Evaluasi terhadap Koefisien Model Struktural dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian	119

ABSTRAKSI

Kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas dan percaya menjadi konsumen yang loyal. Selain itu kualitas produk juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat mereka loyal pada perusahaan. Hal ini juga berlaku pada Toko Rahayu yang merupakan penyedia alat-alat pertanian, pestisida, mesin-mesin spayer, komponen traktor tangan, spare part mesin, alat-alat elektronik dan juga alat-alat olahraga. Dimana pelanggan merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam meningkatkan penjualan. Sehingga Toko Rahayu dituntut untuk harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dijual. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Studi Kasus pada Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Rahayu Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah, dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Pengambilan responden dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan atau kriteria tertentu, yaitu pelanggan yang pernah melakukan pembelian lebih dari 2 kali dalam 1 bulan terakhir. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS 21. Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Service quality has become a very dominant factor in the success of organizations, both for-profit and non-profit organizations. Because if consumers feel that the quality of service they receive is good or as expected, they will feel satisfied and believe in being loyal consumers. In addition, product quality also plays a role in increasing customer satisfaction and making them loyal to the company. This also applies to Rahayu Stores which is a provider of agricultural equipment, pesticides, spayer machines, hand tractor components, machine spare parts, electronic equipment and also sports equipment. Where the customer is one of the factors considered in increasing sales. So that Rahayu Stores is required to pay attention to the quality of service and the quality of the products sold. Based on this background, the researchers are interested in conducting research to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable (Case Study at Rahayu Stores, West Toili District, Banggai Regency, Central Sulawesi). The sample used in this study were customers of Rahayu Stores, West Toili District, Banggai Regency, Central Sulawesi, with a sample of 110 respondents. Respondents were taken using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, namely the selection of samples based on certain considerations or criteria, namely customers who had made purchases more than 2 times in the last 1 month. The analysis technique uses Structural Equation Modeling (SEM) with the AMOS 21 program. The results found that service quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer loyalty, product quality has a significant effect on customer satisfaction, product quality has no significant effect on customer loyalty and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service quality, product quality, customer satisfaction and loyalty