



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN DAK NALGAE TEMBALANG KOTA
SEMARANG)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro Semarang**

Penyusun

ATIFA ALIF FEBRYANTI

14030118110003

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


1. Nama Lengkap : Atifa Alif Febryanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118110003
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bontang, 28 Januari 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Gunung Malabar No. 41 BSD PKT Bontang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang saya tulis berjudul:
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Dak Nalgaie Tembalang Kota Semarang)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Prof. Drs. Sudharto P. Hadi MES, Ph. D.
NIP. 195403091980031003

Semarang, 14 Juni 2023

Pembuat Pernyataan,


Atifa Alif Febryanti
NIM. 14030118110003

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

**) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%*

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Dak Nalgae Tembalang)**

Nama penyusun : **Atifa Alif Febryanti**

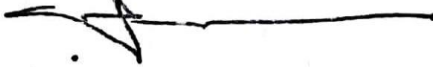
NIM : **14030118110003**

Departemen : **Administrasi Bisnis**

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 14 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D.


(..........)

Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB

(..........)

Dosen Penguji


Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB

(..........)

Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D.

(..........)

Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si.

(..........)

MOTTO

“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you that is greater than any obstacle” – Christian D. Larson

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Papa dan Mama saya yang selalu memberikan doa, jadwal sidang akhir. Terima kasih sudah menjadi alasan untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Wahyu Hidayat, M.Si. selaku dosen wali pertama saya dan Ibu Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si. selaku dosen wali pengganti, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan lainnya baik dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
3. Dosen pembimbing saya, Bapak Prof. Sudharto PH., MES., Ph.D. dan Ibu Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB yang selalu membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
5. Adek Arya, Mas Udin, Baldata, Chamel, Dela, Reza dan Rico, Mas Febri, dan Kak Ezra yang selalu memberikan semangat, support baik melalui perkataan langsung maupun melalui media sosial.
6. IBL Indonesia dan HIVI, terutama Danny Ray, Teddy Apriyana, Yudha Saputera, Lutfi Eka, dan Reza Arfah sebagai hiburan, motivator sekaligus pelarian dikala *moody* skripsian.
7. Atifa Alif Febryanti alias diri saya sendiri, yang sudah berjuang dan kuat hingga akhir perjuangan. *Cheers to the next chapter!*

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Dak Nalgae Tembalang Kota Semarang)

ABSTRAK

Ketatnya persaingan menyebabkan beberapa perusahaan mengalami penjualan yang fluktuatif. Dengan menurunnya loyalitas pelanggan tercermin dari penjualan yang fluktuatif dan jumlah pengunjung yang cenderung menurun selama dua bulan terakhir. Masalah yang muncul: Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan? Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

Penelitian kuantitatif dengan tipe explanatory research, yang mana penelitian yang dilakukan agar dapat mengetahui alasan dibalik terjadinya sesuatu hal dan apa yang mempengaruhi terjadinya hal tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Dak Nalgae Tembalang yang pernah membeli produk Dak Nalgae Tembalang dan sampel yang diambil peneliti sebanyak 100 responden dengan metode analisis data penelitian ini menggunakan SPSS versi 28.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Lalu, variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun saran dari penelitian ini adalah perusahaan perlu memperhatikan beberapa fasilitas pendukung untuk menunjang kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen tetap loyal terhadap perusahaan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

**The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty
(Study on Dak Nalgae Tembalang Consumers, Semarang City)**

ABSTRACT

The intense competition caused several companies to experience fluctuating sales. The decline in customer loyalty is reflected in fluctuating sales and the number of visitors which has tended to decrease over the last two months. Problems that arise: Does product quality affect customer loyalty? Does service quality affect customer loyalty? Does product quality and service quality affect customer loyalty? Quantitative research with the type of explanatory research, which is research conducted in order to find out the reasons behind something happening and what influences it to happen. The population in this study were Dak Nalgae Tembalang visitors who had bought Dak Nalgae Tembalang products and the samples taken by the researchers were 100 respondents. The research data analysis method used SPSS version 28.0. The results showed that product quality had a positive and significant effect on customer loyalty. Each service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty. Then, the variables of product quality and service quality have a positive and significant effect on customer loyalty. The suggestion from this research is that companies need to pay attention to several supporting facilities to support product quality and service quality so that consumers remain loyal to the company.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Dak Nalgae Tembalang, Kota Semarang)”** sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan pihak-pihak yang ada di sekitar penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
4. Prof. Sudharto PH., MES., Ph.D. selaku dosen pembimbing I dan Dr. Sari Listyorini, S.SOS., M.AB selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si. selaku dosen penguji sekaligus dosen wali baru yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 14 Juni 2023

Atifa Alif Febryanti

NIM. 14030118110003

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	3
PERSEMBAHAN	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.6 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.7 Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
1.8 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.9 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.1 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.5 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

1.9.7 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.8 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.9 Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II GAMBARAN UMUM DAK NALGAE TEMBALANG DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Error! Bookmark not defined.

2.1 Sejarah Berdirinya Dak Nalgae.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Struktur Organisasi Dak Nalgae Tembalang	Error! Bookmark not defined.
2.3 Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen Dak Nalgae Tembalang ..	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.4 Daftar Menu Dak Nalgae Tembalang.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Bidang Usaha Dak Nalgae Tembalang	Error! Bookmark not defined.
2.6 Ketenagakerjaan	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Jam Kerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Sistem Penggajian dan Kesejahteraan Dak Nalgae Tembalang.	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.7 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.7.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.7.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
defined.	

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Konsumen Dak Nalgae Tembalang, Kota Semarang).....

Error! Bookmark not defined.

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2 Analisis Deskripsi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.

3.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Dak Nalgae Tembalang Oktober 2021 – Juli 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Dak Nalgae Tembalang Oktober 2021 – Juli 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4 Pengembangan Model Teoritis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Menu Minuman Dak Nalgae Tembalang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Menu Makanan Dak Nalgae Tembalang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5 Status Perkawinan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.6 Tingkat Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.7 Jenis Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Uji Validitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9 Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.10 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.11 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.12 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.13 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.14 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3.17 Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Produk... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Model Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.4 Kurva Uji t	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.5 Kurva Uji F	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dak Nalgae Tembalang....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Kurva Uji t Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Kurva Uji f Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.