



**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas
Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening
(Studi pada konsumen Waroeng Spesial Sambal Cabang Banyumanik)**

SKRIPSI

Disusun unttuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

VIKA APRILIANA

14020216120005

Departemen Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Vika Apriliana
Nomor Induk Mahasiswa : 14020216120005
Tempat / Tanggal Lahir : Klaten / 19 April 1998
Departemen / Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik)”**

Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi akademis berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, September 2020
Pembuat pernyataan,



Vika Apriliana
NIM.14020216120005

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas
Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi
pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik)

Nama Penyusun : Vika Apriliana
Departemen : Administrasi Bisnis

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

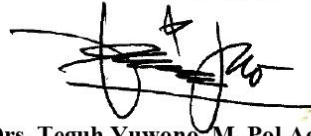
Semarang, 21 September 2020

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP.196408271990011001

Wakil Dekan I



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

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

()

Dosen Penguji:

1. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S

()

2. Prof. Sudharto PH, MES, Ph.D

()

3. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap* “
(*Q.S. Al-Insyirah : 6-8*).

Puji syukur kehadiran Allah Swt. skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibuku tercinta, Tuginah dan Bapak Suparmin Hadi Suwito selaku orangtua saya yang selalu memberikan dukungan, cinta, kasih sayang, dan doa yang tiada henti. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menjadi awal bagi saya untuk dapat membuat ibu dan bapak bahagia dan bangga.
2. Kakak saya tercinta Sunarni, Suyanti dan adik saya Muhammad Ikhsan Aditya, Raisa Amanda Putri Ramadhani, Dimas Rais Naufal dan Gendhis Raisa Saputri yang selalu memberi dukungan dan doa terhadap saya.
3. *Partner* yang telah memberi dukungan dan menemani saya sejak awal kuliah hingga saya lulus, Rahmat Nur Fadhilah . *Thanks for being a part of me*, Mas.
4. Sahabat tersayang sedari SMA, Ismi, Pungky, Rika, Sintia dan Uut. Terima kasih selalu menyemangati, mendoakan dan mengingatkan saya terhadap segala kebaikan. *Luvs!*
5. Sahabat serta teman seperjuangan semasa kuliah *wadidaw team* Amanatun Izanah, Arifa Kusuma Febriani, Ismi Rahmawati dan Septytiana Wahyu Mulyadi. Terima kasih selalu merepotkan maupun direpotkan, membantu segala bentuk tugas dalam perkuliahan ini hehe , sukses terus kalian *Luvs*.
6. Member Kontrakkan Princess berbagai generasi, keluarga satu atap sejak pertama menginjakkan di bumi Tembalang. Mbak Susi, Kak Aul, Ria, Dek Tika Dewi Ismi, Jelita dan Ismi. Terima kasih selalu ada dalam setiap kondisi dan situasi. *Luvs !*

7. Teman seperbimbingan Nur Lia, Tia, Arifa, Ditra dan Boy makasih karena menemani masa masa bimbingan, *see you guys !*
8. Sahabatku Arum Harsono dan Dewi Kurniawati yang dipertemukan semasa menjalani kepanitiaan. Makasih selalu mengingatkan tentang kebaikan. *Luvvs !*
9. Cindy Pradestia dan Dewi Rara sahabat dan adikku yang menjadi temen curhat dalam segala hal apapun, terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik. Sehat terus kalian !
10. Keluarga Mahasiswa Klaten, terima kasih telah menjadi keluarga selama di Semarang.
11. Untuk diriku yang tidak pernah menyerah, selalu sayang sama diri sendiri ye. Hehe
12. Seluruh dosen Administrasi Bisnis dan teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2016.
13. BPH “Anugerah Penuh Rahmat” KMK UNDIP, terima kasih telah membuat saya berproses selama diperkuliahan ini.
14. Teman-teman KKN Desa Kaligawe : Abim, Dwi Pitari, Iddo, Wisnu, dan Zidane.
15. Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

ABSTRAKSI

Pola hidup masyarakat yang cenderung memilih kepraktisan membuat bisnis kuliner seperti Waroeng Spesial Sambal digemari masyarakat. Selain itu, kebutuhan kebutuhan masyarakat yang beragam menjadikan munculnya pesaing yang mengakibatkan turunnya jumlah transaksi di Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik. Untuk mempertahankan konsumen perlu strategi yang efektif dan efisien untuk mempertahankan konsumen seperti meningkatkan kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, kualitas produk dan kualitas pelayanan .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel interevning pada Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, populasi dalam penelitian yaitu seluruh konsumen yang melakukan pembelian di Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik dan mengambil sampel sebanyak 100 orang dengan teknik *accidental sampling dan purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana dan berganda, uji signifikan (uji t dan uji F), uji jalur (*path analysis*) dengan aplikasi Software SPSS versi 25 serta uji sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen dan variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kualitas produk, dan kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan untuk meningkatkan pelayanan seperti menyediakan lahan parkir yang memadai, kecepatan dalam penyajian menu, dan penyediaan meja kursi yang nyaman.

Kata kunci: Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Variabel Intervening.

ABSTRACT

People's lifestyle tends to choose practical lifestyle made the culinary business such as Waroeng Special Sambal favored by people. Also, the diverse needs of society led to new competitors which made Waroeng Special Sambal Banyumanik decreased-the number of transactions. To maintain the consumers, it needs effective and efficient strategies to increase consumer satisfaction, consumer loyalty, quality products, and quality services.

This study aims to know the impact of quality product and quality services on consumer loyalty as the intervening variable of Waroeng Special Sambal Bayumanik. The type of study is explanatory research, the population that used were all consumers of Waroeng Special Sambal Banyumanik and took 100 as sample with accidental sampling method and purposive sampling methods. This study use quantitative analysis with validity test, reliability test, simple and multiple regression analysis, significant test (t-test and F test), path analysis with SPSS software version 25, and Sobel test.

The result of this study shows that quality products, quality services, and consumer satisfaction have an impact on consumer loyalty and customer satisfaction is the main clout. Indirect value has a low impact compare with direct value. This result shows consumer satisfaction has a significant impact on consumer loyalty. Based on the result, the writer recommends to improve the services such as providing adequate parking lot, speed of service the menu, and providing a comfortable chair and table .

Keywords: Quality products, Quality services, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty, Intervening Variable.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Waroeng Spesial Sambal cabang Banyumanik”** tidak terlepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, mendukung, dan memberikan doa dalam proses penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar serta dapat terselesaikan dengan baik,

1. Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D selaku ketua Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan membantu selama masa perkuliahan.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si, selaku ketua Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan membantu selama masa perkuliahan.
4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S, selaku dosen penguji yang telah membantu menyempurnakan penulisan skripsi.
6. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D, selaku dosen penguji yang telah membantu menyempurnakan penulisan skripsi

7. Seluruh dosen Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya dosen departemen administrasi bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama proses perkuliahan.
8. Bapak Widyatmoyo, SE., MM. Selaku Ka.Si. Humas, Legal dan Spiritualitas Waroeng Spesial Sambal yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian ini.
9. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
10. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, September 2020
Penulis



Vika Apriliana
NIM. 14020216120005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.	7
1.3 Tujuan Penelitian.	8
1.4 Kegunaan Penelitian.	9
1.5 Kerangka Teori / Konsep	10
1.5.1 Loyalitas Konsumen (Y).	10
1.5.2 Kualitas Produk (X1).....	14
1.5.3 Kualitas Pelayanan (X2).....	16
1.5.4 Kepuasan Konsumen (Z).....	20
1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	22
1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	22
1.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	23
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
1.6.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.	24
1.6.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	25
1.6.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.....	25
1.6.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.....	26
1.7 Penelitian Terdahulu.	27
1.8 Hipotesis	29
1.9 Definisi Konsep	30
1.9.1 Loyalitas Konsumen (Y)	31
1.9.2 Kualitas Produk (X1).....	31
1.9.3 Kualitas Pelayanan (X2).....	31
1.9.4 Kepuasan Konsumen (Z).....	31
1.10 Definisi Operasional.	31
1.10.1 Loyalitas Konsumen.....	31
1.10.2 Kualitas Produk	32
1.10.3 Kualitas Pelayanan.	33

1.10.4	Kepuasan Konsumen	34
1.11	Metode Penelitian	35
1.11.1	Tipe Penelitian.....	35
1.11.2	Populasi dan Sampel	36
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
1.11.4	Jenis dan Sumber Data	38
1.11.5	Skala Pengukuran	39
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data	40
1.11.7	Instrumen Penelitian.....	41
1.11.8	Teknik Analisis Data	41
BAB II	54
GAMBARAN UMUM WAROENG SS DAN IDENTITAS RESPONDEN	54
2.1	Sejarah Waroeng Spesial Sambal.	54
2.2	Visi, Misi, Logo dan Makna Perusahaan.....	57
2.2.1	Visi.....	57
2.2.2	Misi	57
2.2.3	Logo Waroeng SS	58
2.2.4	Makna Logo.....	58
2.3	Nilai Perusahaan Waroeng Spesial Sambal.	58
2.4	Struktur Organisasi.	58
2.5	Deskripsi Pekerjaan.	59
2.6	Lokasi dan Kontak Perusahaan.....	62
2.6.1	Lokasi Perusahaan.....	63
2.6.2	Kontak Perusahaan.....	63
2.7	Jenis Produk dan Harga Produk Waroeng SS.....	63
2.8	Gambaran Umum Responden.....	68
2.8.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	69
2.8.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	70
2.8.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Marital.	70
2.8.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	71
2.8.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.	72
2.8.6	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.	73
2.8.7	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....	73
2.8.8	Responden Berdasarkan Intensitas Membeli di Waroeng SS Cabang Banyumanik.....	74
BAB III	76
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	77
3.1.1	Uji Validitas	77
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	82
3.2	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian.	84
3.2.1	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk.	84
3.2.1.1	Cita rasa makanan.	84
3.2.2	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	99
3.2.2.1	Tempat parkir yang luas.....	99
3.2.2.2	Desain Rumah Makan yang Menarik.....	100
3.2.2.3	Penampilan Karyawan.	101

3.2.2.4	Fasilitas Kursi dan Meja.....	102
3.2.2.5	Ketepatan Karyawan dalam Memberikan Informasi.	103
3.2.2.6	Ketepatan Karyawan dalam Menyajikan Makanan.	104
3.2.2.7	Kecepatan Karyawan dalam Menyajikan Makanan.....	105
3.2.2.8	Karyawan Sigap dalam Memberikan Pelayanan.....	106
3.2.2.9	Reaksi Karyawan dalam Membantu Konsumen untuk Memilih Menu.	107
3.2.2.10	Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk.	108
3.2.2.11	Kesopan- santunan Karyawan dalam Melayani Konsumen.....	109
3.2.2.12	Keramahan Karyawan dalam Melayani Konsumen.....	110
3.2.2.13	Menu yang Tidak Sesuai bisa Diganti.	111
3.2.2.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.	112
3.2.2.15	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.	114
3.2.3	Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Konsumen.	116
3.2.3.1	Kuantitas Konsumen dalam Melakukan Pembelian.	117
3.2.3.2	Kemudahan dalam Membeli Produk.....	118
3.2.3.3	Merekomendasikan Produk kepada Orang Lain.	119
3.2.3.4	Ketertarikan Konsumen terhadap Produk yang Sama di Warung Makan Lain.....	120
3.2.3.5	Enggan Membeli Produk di Warung Makan Lain.	121
3.2.3.6	Enggan Mengonsumsi Produk di Warung Makan Lain.	122
3.2.3.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Konsumen.	123
3.2.3.8	Kategorisasi Variabel Loyalitas Konsumen.	124
3.2.4	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.	127
3.2.4.1	Memenuhi Rasa Bangga pada Diri Konsumen	127
3.2.4.2	Harga yang Mampu Bersaing.....	128
3.2.4.3	Nilai yang Dikeluarkan Konsumen Sebanding dengan Kepuasan Konsumen.....	129
3.2.4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.5	Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.	131
3.3	Analisis Data.....	133
3.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.	133
3.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.	138
3.3.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.	142
3.3.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.	147
3.3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.	151
3.3.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	156
3.3.7	Uji Signifikansi (Uji F).....	158
3.3.8	Analisis Jalur (Path Analysis).	159
3.4	Pembahasan.	165
BAB IV	171
4.1	Kesimpulan	171
4.2	Saran-saran.....	173
DAFTAR PUSTAKA.	i

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	7
Tabel 1.2.....	28
Tabel 2. 1.....	55
Tabel 2. 2.....	56
Tabel 2. 3.....	63
Tabel 2. 4.....	64
Tabel 2. 5.....	65
Tabel 2. 6.....	66
Tabel 2. 7.....	67
Tabel 2. 8.....	69
Tabel 2. 9.....	70
Tabel 2. 10.....	70
Tabel 2. 11.....	71
Tabel 2. 12.....	72
Tabel 2. 13.....	73
Tabel 2. 14.....	73
Tabel 2. 15.....	74
Tabel 3. 1.....	78
Tabel 3. 2.....	79
Tabel 3. 3.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4.....	81
Tabel 3. 5.....	83
Tabel 3. 6.....	84
Tabel 3. 7.....	85
Tabel 3. 8.....	87
Tabel 3. 9.....	88
Tabel 3. 10.....	89
Tabel 3. 11.....	89
Tabel 3. 12.....	91
Tabel 3. 13.....	92
Tabel 3. 14.....	93
Tabel 3. 15.....	94
Tabel 3. 16.....	95
Tabel 3. 17.....	98
Tabel 3. 18.....	99
Tabel 3. 19.....	100
Tabel 3. 20.....	101
Tabel 3. 21.....	102
Tabel 3. 22.....	103
Tabel 3. 23.....	104
Tabel 3. 24.....	106

Tabel 3. 25.....	107
Tabel 3. 26.....	108
Tabel 3. 27.....	109
Tabel 3. 28.....	109
Tabel 3. 29.....	110
Tabel 3. 30.....	111
Tabel 3. 31.....	122
Tabel 3. 32.....	116
Tabel 3. 33.....	117
Tabel 3. 34.....	118
Tabel 3. 35.....	119
Tabel 3. 36.....	120
Tabel 3. 37.....	122
Tabel 3. 38.....	124
Tabel 3. 39.....	126
Tabel 3. 40.....	128
Tabel 3. 41.....	129
Tabel 3. 42.....	130
Tabel 3. 43.....	131
Tabel 3. 44.....	133
Tabel 3. 45.....	134
Tabel 3. 46.....	136
Tabel 3. 47.....	139
Tabel 3. 48.....	140
Tabel 3. 49.....	143
Tabel 3. 50.....	145
Tabel 3. 51.....	148
Tabel 3. 52.....	149
Tabel 3. 53.....	152
Tabel 3. 54.....	154
Tabel 3. 55.....	157
Tabel 3. 56.....	159
Tabel 3. 57.....	159
Tabel 3. 58.....	160
Tabel 3. 59.....	162
Tabel 3. 60.....	164
Tabel 3. 61.....	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	31
Gambar 1. 2	48
Gambar 1. 3	49
Gambar 1. 4	49
Gambar 2. 1	58
Gambar 2. 2	59
Gambar 3. 1	132
Gambar 3. 2	141
Gambar 3. 3	145
Gambar 3. 4	150
Gambar 3. 5	155
Gambar 3. 6	157
Gambar 3. 7	159
Gambar 3. 8	162