

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damerci)



Disusun Oleh:

Aldy Domas Julianus

NPM : 170323486

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damercih)



Disusun Oleh:
Aldy Domas Julianus
NPM: 170323486

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nadia Nila Sari", is positioned above the printed name of the supervisor.

Nadia Nila Sari, SE., MBA.

14 Juni 2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damerci)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aldy Domas Julianus

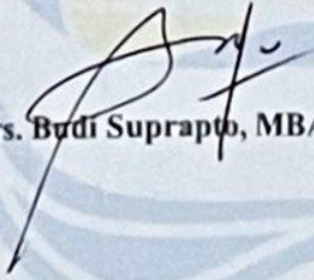
NPM: 170323486

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)


Program Studi Manajemen

SUSUSAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

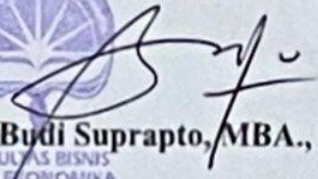

Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.


Nadia Nila Sari, SE., MBA

Yogyakarta, 18 Juli 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damerci)

Benar-benar adalah hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan dari karya tulisan saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide, kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung bersumber dari ide atau tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis di dalam skripsi ini yang telah tertera pada bagian daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juni 2023



Aldy Domas Julianus

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damerci)”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 (S-1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atmajaya Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, dan saran baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah memberikan kasih karunia dan berkat-Nya kepada saya dari awal hingga akhir penulisan Skripsi sehingga diberikan kemudahan dalam penulisan ini.
2. Papa dan Mama, kakak, adik yang selalu mendoakan, mendukung, memberi nasehat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kalian semua sehat selalu.
3. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA., selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih banyak ibu telah memberikann waktu, saran, kritikan, bantuan dalam penyusunan penulisan ini. Saya mohon maaf apabila ada kata dan perbuatan yang tidak mengenakan. Semoga ibu sehat dan lancar rezeki.
4. CV Naga Jaya Damerci yang bersedia menjadi lokasi untuk melakukan penelitian penulis.
5. Masyarakat Tarakan yang bersedia menjadi responden penulis, terima kasih atas waktu dan bantuannya dalam mengisi kuesioner penelitian.
6. Yuliani Tarais, S.H., terima kasih telah menemani, mendukung, mendengar keluh kesah penulis dalam menyelesaikan studi Strata 1 (S-1) dari awal sampai pada tahap ini.

7. Teman-teman group Nifty Treats Record, terima kasih telah mendengarkan keluh kesah saya selama masa studi, mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya. Semoga kalian sukses dan sehat selalu.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih telah sampai di tahap ini dengan melawan rasa malas demi menyelesaikan studi S-1 untuk mendapatkan gelar, ilmu dan demi membanggakan orang tua.

Yogyakarta, 14 Juni 2023

Penulis



Aldy Domas Julianus

MOTTO

**“SERAHKANLAH PERBUATANMU KEPADA TUHAN, MAKA
TERLAKSANALAH SEGALA RENCANAMU”**

(AMSAL 16:3)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Kepuasan Konsumen	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kualitas Produk	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26

	2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
	2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	28
	2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	30
	2.3.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
	2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi	31
	2.3.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi	32
	2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
	3.1 Pendekatan Penelitian	34
	3.2 Subyek, Obyek dan Tempat Penelitian.....	34
	3.2.1 Subyek Penelitian.....	34
	3.2.2 Obyek Penelitian	34
	3.2.3 Tempat Penelitian	35
	3.3 Populasi dan Sampel.....	35
	3.3.1 Populasi	35
	3.3.2 Sampel	36
	3.3.3 Jumlah Sampel.....	36
	3.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
	3.5 Jenis Data.....	37
	3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
	3.7 Definisi Operasionalisasi Variabel	37
	3.8 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47

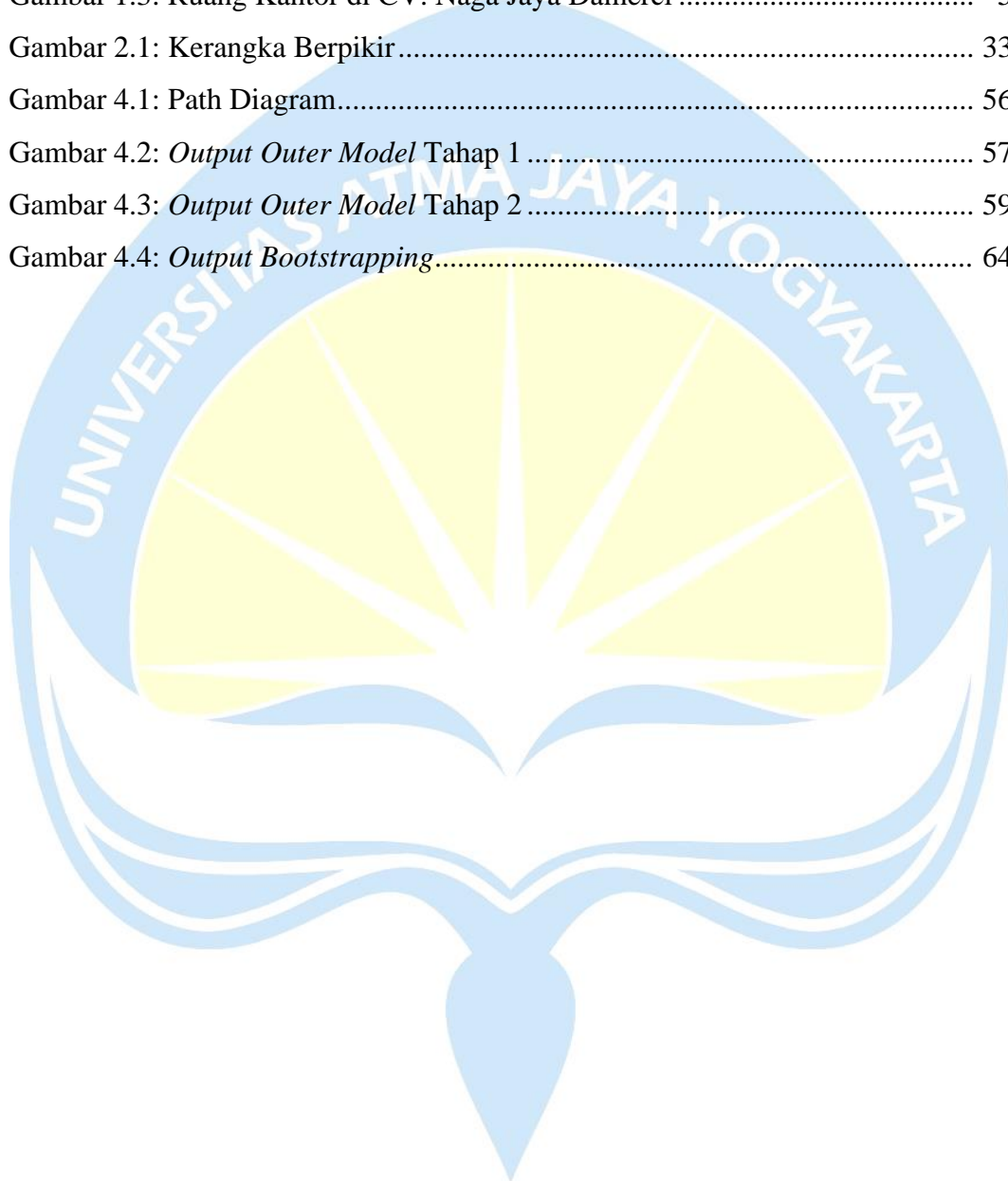
4.1 Hasil Statistika Deskriptif	47
4.1.1 Karakteristik Responden	47
4.1.2 Uji Statistik Deskriptif.....	50
4.2 Hasil Analisis Data	55
4.2.1 Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	55
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	62
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	72
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	74
4.3.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	75
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi Manajerial	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	79
5.4 Saran Penelitian Kedepan	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Produksi Daging Ayam Ras Pedaging di Indonesia	2
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1: Definisi Operasional	38
Tabel 4.1: Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.3: Nilai Mean Tiap Item Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.4: Nilai Mean Tiap Item Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 4.5: Nilai Mean Tiap Item Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.6: Nilai Mean Tiap item Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.7: <i>Outer Loading</i> Tahap 1	58
Tabel 4.8: <i>Outer Loading</i> Tahap 2	60
Tabel 4.9: Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – Nilai <i>AVE</i>	61
Tabel 4.10: <i>Composite Reliability</i>	62
Tabel 4.11: Koefisien Determinasi <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.12: <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung	65
Tabel 4.13: <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	68

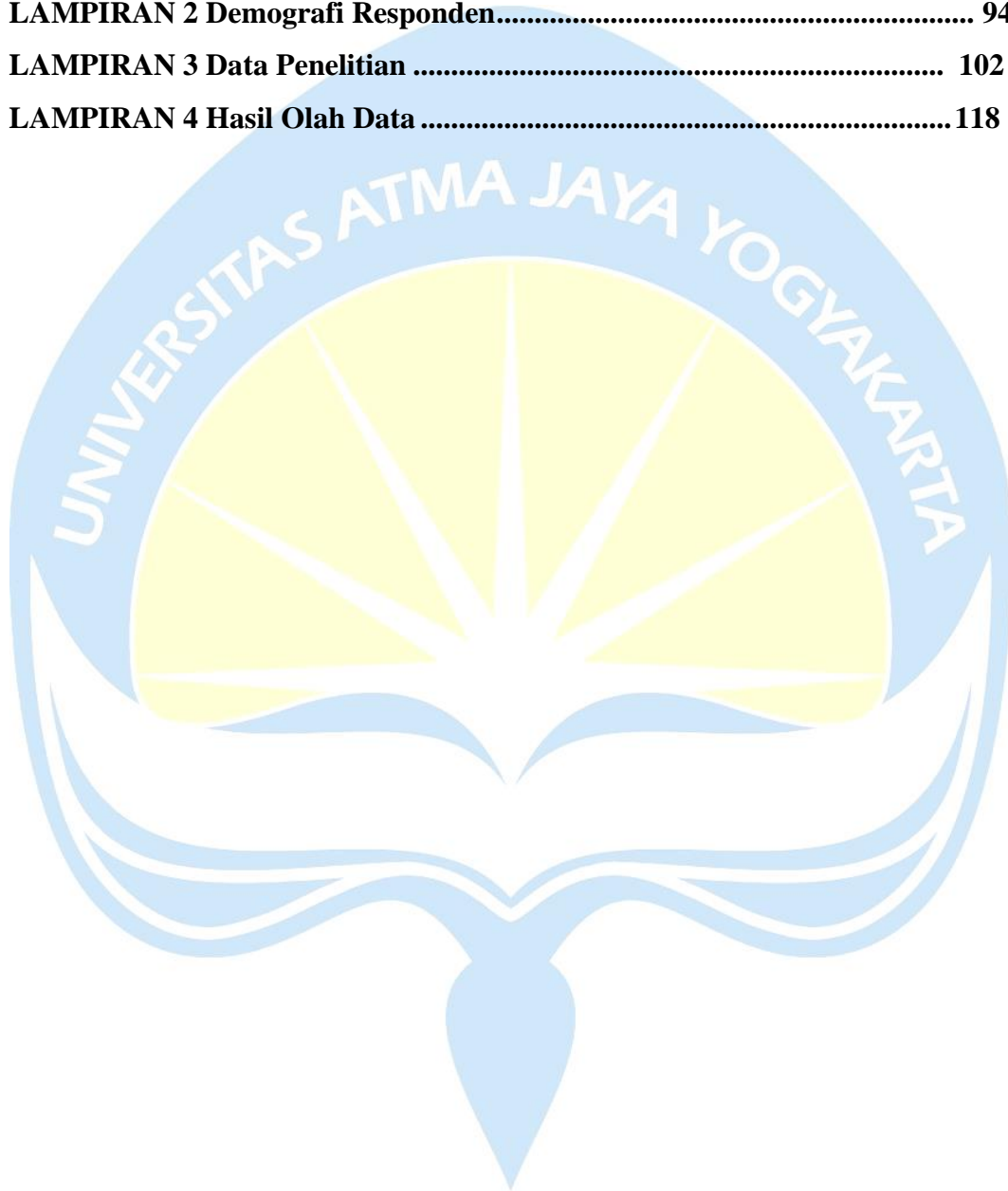
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Produksi Daging Ayam Ras Pedaging di Indonesia	2
Gambar 1.2: Layanan Pembelian Ayam di CV. Naga Jaya Damerci	4
Gambar 1.3: Ruang Kantor di CV. Naga Jaya Damerci	5
Gambar 2.1: Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1: Path Diagram.....	56
Gambar 4.2: <i>Output Outer Model</i> Tahap 1	57
Gambar 4.3: <i>Output Outer Model</i> Tahap 2	59
Gambar 4.4: <i>Output Bootstrapping</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	87
LAMPIRAN 2 Demografi Responden.....	94
LAMPIRAN 3 Data Penelitian	102
LAMPIRAN 4 Hasil Olah Data	118



ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan mendorong pelanggan tersebut loyal pada produk atau jasa yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pada pelanggan CV. Naga Jaya Damerci di Tarakan Kalimantan Utara. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian ayam di CV. Naga Jaya Damerci. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian ayam di CV. Naga Jaya Damerci. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggunakan software PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen juga memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

ABSTRACT

Good service quality and product quality can increase customer satisfaction and will encourage these customers to be loyal to the products or services used. This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty to customers CV. Naga Jaya Damerci in Tarakan, North Kalimantan. The research approach used uses quantitative research methods. The subjects in this study were customers who purchased chicken at CV. Naga Jaya Damerci. The population in this study were all customers who purchased chicken at CV. Naga Jaya Damerci. The number of samples used in this study were 150 customers. Sampling technique with purposive sampling technique. This study was analyzed using the Structural Equation Model (SEM), using PLS (Partial Least Square) software. The results showed that service quality and product quality had a significant effect on customer loyalty, service quality and product quality had a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction mediated the effect of service quality on customer loyalty, and consumer satisfaction also mediated the effect of product quality on customer loyalty.

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