

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK KOPI COSAN SETURAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru / 200325378

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK KOPI COSAN SETURAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru

200325378


Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Manajemen (S1)


Program Studi Manajemen

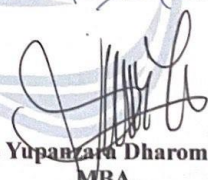
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Theresia Agung Maryudi Harsiwi,
SE.,M.Si.


Debora Wintriarsi H, SE., MM., MSc.


Vonezyo Yudianto Dharomesz, S.E.,
MBA.

Yogyakarta, Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., MSc.IB, Ph.D.
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK KOPI COSAN SETURAN**



Disusun oleh :

Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru / 200325378

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Vonezyo Yupanzara Dharomesz", is written over a light blue rectangular stamp area.

Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., MBA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kopi Cosan Seturan

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Setiap ide, kutipan langsung atau tidak langsung yang saya ambil dari tulisan atau ide orang lain telah dicatat dan disertakan dalam daftar Pustaka. Jika terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, saya bersedia untuk melepaskan gelar dan mengembalikan ijazah yang telah saya peroleh kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,

Yang Menyatakan,



Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK KOPI COSAN SETURAN**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam pengerjaan skripsi ini, saya sangat berterima kasih atas dukungan dan bantuannya Saya terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai, memberikan rahmat, kasih sayang dan dukungan ketika menghadapi tantangan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sukses.
2. Bapak Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A., sebagai dosen pembimbing yang memberikan ilmu, bimbingan serta meluangkan waktu memberikan saran dan masukan demi keberhasilan penyelesaian skripsi ini.
3. Orang tua dan Adik yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Maria Paschalis Susilowati adalah sosok yang selalu mendoakan dan memberi semangat serta dukungan sepanjang proses penulisan skripsi.
5. Albar Maulana, Aldry, Vitto, Rama, Zidan, Dalun, Nando, Azel, Penly, dan Matthew yang tergabung dalam grup *whatsapp* Tadika Mesra sebagai sosok sahabat yang turut mendukung dan mendoakan dari Batam.
6. Kepin, Irvan, Mandala, Wira, Rio, Adib, Aris, Rahman, Aldo, dan Hisyam yang tergabung dalam grup *whatsapp* Blackedet sebagai sosok sahabat yang turut mendukung dan mendoakan dari Batam.
7. Rizky, Agung, Ricardo, Mario, Javier, Modi, dan Michael yang tergabung dalam grup *whatsapp* Mafia Charitas sebagai sosok sahabat yang turut mendukung dan mendoakan dari Batam.
8. Putu Bagus Krisna, Kevin, Bill Apriando, Nocky Ezra, dan Regina Putri adalah rekan penulis yang suportif, sahabat, pendengar setia dan sumber hiburan dari awal studi sarjana hingga akhir penelitian.
9. Gio, Vicken, Andre, Theo dan Tugus adalah sahabat perantauan yang selalu menemani penulis selama kuliah.
10. Berbagai pihak yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung selama menempuh studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
11. Responden yang telah merelakan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa cara penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum lengkap. Oleh

karena itu, penulis berharap dapat menerima sumbangsih dan saran yang membangun sehingga bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta,

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marsellio', with a long horizontal stroke extending to the right.

Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru

MOTTO

Hidup adalah tanggung jawabmu sendiri. Senang, bahagia, sulit atau susah itu bagian dari dirimu sendiri. Tenangkan pikiran, tegakkan badan, dan kuatkan kaki untuk mau melangkah sendiri. Hidup bukan tentang orang lain, tapi hidup itu tentang kamu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	v
DAFTAR ISI	vi
Abstrak	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.5. Sistematika Penulisan	17
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Landasan Teori.....	19
2.1.1. Kualitas Pelayanan	19
2.1.2. Kualitas Produk.....	22
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Penelitian	46
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	47
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
2.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
2.4.5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
2.4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	52
2.4.7. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	54

BAB III	56
METODE PENELITIAN	56
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	56
3.1.1. Jenis Penelitian.....	56
3.1.2. Desain Penelitian.....	56
3.2. Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	57
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3.1. Populasi Penelitian	58
3.3.2. Sampel Penelitian.....	58
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	59
3.5. Definisi Operasional.....	60
3.6. Pengukuran Data	64
3.7. Metode Analisis Data	65
3.7.1. Statistik Deskriptif	65
3.7.2. Pengujian Instrumen	66
3.7.2.1. Uji Validitas	66
3.7.2.2. Uji Realiabilitas.....	66
3.7.3. Metode Analisis Data	67
3.7.3.1. Partai Least Square (PLS).....	67
BAB IV	71
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	71
4.1. Hasil Statistika Deskriptif.....	71
4.1.1. Distribusi Data	72
4.1.2. Profil Responden.....	72
4.2. Analisis Deskriptif	76
4.3. Analisis SmartPLS	79
4.4. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
4.4.1. Uji Convergent Validity	80
4.4.2. Uji Discriminant Validity	82
4.4.3. Uji Composite Realibility	84
4.5. Uji Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	85
4.6. Pengujian Hipotesis.....	85

4.7. Uji Mediasi	88
4.8. Pembahasan Hipotesis	89
4.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4.8.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	92
4.8.5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	93
4.8.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan yang memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.8.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Yang Memediasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	95
BAB V.....	98
PENUTUP	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Implikasi Manajerial	99
5.3. Keterbatasan Penelitian	100
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	102
DAFTAR LAMPIRAN	104
Lampiran 1. Draft Kuesioner.....	104
Lampiran 2. Pertanyaan Google Form.....	120
Lampiran 3. Diagram Jawaban Kuesioner	127
Lampiran 4. Hasil Olah Data SEM-PLS	136
Lampiran 5. Jurnal Acuan Utama	138

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK KOPI COSAN SETURAN**

Disusun oleh:

Marsellio Raymond Febrianto Arakian Langkeru / 200325378

Pembimbing

Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel mediasi kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Metode semacam ini merupakan Teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sudah peneliti tentukan. Terdapat 205 orang responden yang sudah lolos kriteria, yaitu berdomisili di Yogyakarta dan pernah membeli produk kopi Cosan Seturan secara langsung di Cosan Seturan. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Selain itu, alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *software Partial Least Square (SmartPLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Implikasi manajerial penelitian ini menunjukkan bahwa Cosan Seturan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan Cosan Seturan dengan baik. Selain itu, Cosan Seturan juga diharapkan mampu mempertahankan kualitas produk Cosan Seturan dengan baik juga karena terbukti agar pelanggan dapat merasa puas terhadap apa yang sudah diberikan, sehingga timbul kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan maka pelanggan akan melakukan pembelian kembali sehingga timbul loyalitas pelanggan.

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