

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN JANJI JIWA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Peryaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

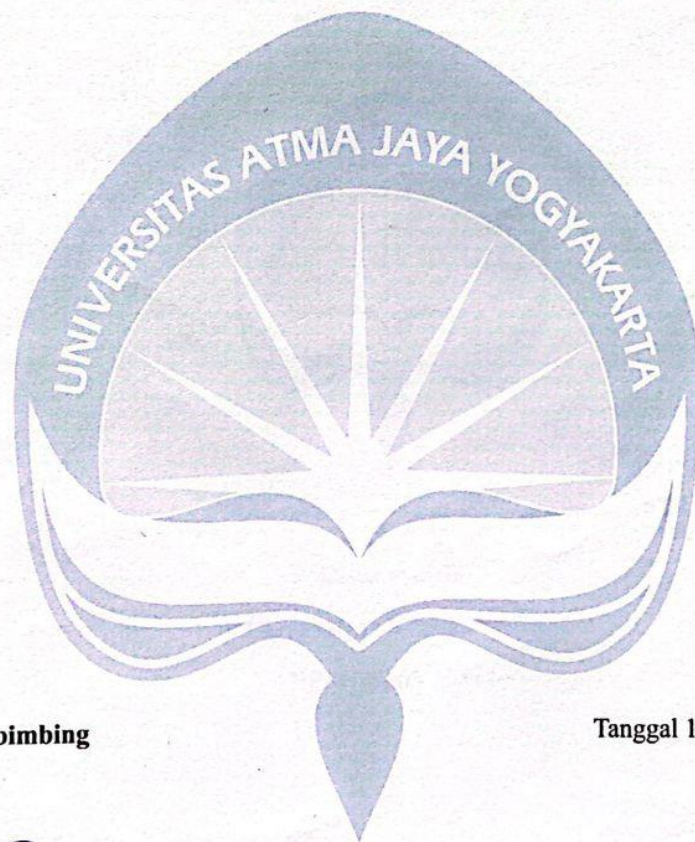
Clara Diyas Kartika Dewi

NPM: 20 03 25442

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
Skripsi
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN JANJI JIWA



Pembimbing

Tanggal 19 Juni 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping initial 'T' followed by several vertical strokes and a final flourish.

Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN JANJI JIWA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Clara Diyas Kartika Dewi

200325442

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 8 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


Theresia Agung Maryudi Harsiwi, S.E., M.Si

Anggota Panitia Penguji


Debora Wintriarsi H. S.E., M.M., M.Sc


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

Yogyakarta, 15 Juli 2024

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**




Wenefrida Mahestu Novianindra Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D
FACULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN JANJI JIWA

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Juni 2024

Yang menyatakan



Clara Diyas Kartika Dewi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi: Studi pada Pelanggan Janji Jiwa” dengan cukup baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini dapat selesai tidak lepas dari adanya dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing serta memberikan saran dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Fakultas Bisnis yang selama masa perkuliahan memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan yang dapat membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan ketahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberi semangat, mengajari untuk selalu bersabar di setiap proses yang dilalui, dan tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
4. Agnes Vania Kirana Dewi, Benedicta Amadea Karina Dewi, dan Fidela Mandasari selaku kakak saya. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, *support* dan kebaikan dimasa sulit mengerjakan skripsi.
5. Henri Mahendrata yang bersedia menerima semua keluh kesah penulis, selalu menemani, dan menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan penulis hingga penyusunan skripsi ini.
6. Arwa Widyantari, Theresa Hartawan, dan Diana Septina selaku sahabat seperjuanganku dalam perjalanan mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas

dukungan, motivasi, tawa, tangis, dan kerjasama kalian yang membuat pengerjaan skripsi ini menjadi lebih berwarna.

7. Tania Putri dan Alsa Batsyeba selaku sahabat penulis yang telah senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam momen-momen sulit selama penulisan skripsi.
8. Terima kasih kepada segenap responden yang telah berkontribusi dan berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Tanpa dukungan dan partisipasinya penelitian ini tidak akan terwujud.
9. Clara Diyas Kartika Dewi, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang tidak mudah. Terima kasih sudah berjuang sampai di titik ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan wawasan bagi para pembaca dan semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf bila terdapat kata yang kurang berkenan.

Yogyakarta, 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



Clara Diyas Kartika Dewi

MOTTO

“Long Story Short, I Survived”

-Taylor Swift

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari esok. Karena hari esok punya kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari, cukuplah untuk sehari”

-Matius 6:34

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Laporan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Produk.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.4 Penelitian Terdahulu.....	11
2.5 Kerangka Penelitian.....	15
2.6 Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.4 Data dan Sumber Data.....	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	22
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	24
3.6.1 Uji Validitas.....	24
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.7 Metode Analisa Data.....	25
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	26
3.7.2 Validitas Konvergen.....	26
3.7.3 Validitas Diskriminan.....	27
3.7.4 Uji Reliabilitas.....	27
3.7.5 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	27
3.7.6 Uji Patrial Least Square.....	29

3.7.7	Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Profil Responden	34
4.2	Statistik Deskriptif.....	35
4.3	Analisis Data	38
4.3.1	Uji Validitas Konvergen.....	39
4.3.2	Uji Validitas Diskriminan.....	41
4.3.3	Uji Reliabilitas	42
4.3.4	Uji R-Square	42
4.3.5	Uji Hipotesis	43
4.4	Pembahasan	45
4.4.1	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	45
4.4.2	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	46
4.4.3	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	46
4.4.4	Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Janji Jiwa.....	47
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Implikasi Manajerial.....	49
5.3	Keterbatasan Penelitian	50
5.4	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		57
Lampiran 1 Kuesioner		57
Lampiran 2 Statistik Deskriptif		61
Lampiran 3 Hasil Olah Data SmartPLS		62
Lampiran 4 Rekap Data Kuesioner		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2 Interval dan Kategorisasi.....	36
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel	36
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Outer Loading</i>	40
Tabel 4.5 Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	41
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i>	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 <i>R-square</i>	43
Tabel 4.9 Uji Hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Negara dengan Konsumsi Kopi Terbesar Dunia	2
Gambar 1.2 Hasil Komparasi <i>Brand</i> Kategori Makanan dan Minuman, Sub kategori: Kedai Kopi.....	3
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan Tiktok.....	4
Gambar 1.4 Ulasan Pelanggan <i>Google Review</i>	4
Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....	15
Gambar 3.1 Model Mediasi 3 Variabel	30
Gambar 3.2 Klasifikasi Mediasi.....	31
Gambar 4.1 Model analisis jalur penelitian	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	57
Lampiran 2 Statistik Deskriptif.....	61
Lampiran 3 Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	62
Lampiran 4 Rekap Data Kuesioner.....	65

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PEMEDIASI: STUDI PADA PELANGGAN JANJI JIWA**

Disusun oleh:

Clara Diyas Kartika Dewi

NPM: 200325442

Pembimbing:

Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. Studi dilakukan pada pelanggan Janji Jiwa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dan dengan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Janji Jiwa. Alat yang digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data menggunakan *Structural Equations Modelling (SEM)* dengan menggunakan program *SmartPLS*.

Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas produk menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Janji Jiwa.

Kata kunci: Kualitas produk, Loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan, Pemediasi, Janji Jiwa.