

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengunjung Hokben Mall Taman Anggrek, Jakarta Barat). (dibimbing oleh Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas).**

Nama : Dewi Nurjanah

Program studi : Manaajemen Bisnis

Hokben merupakan restoran asli Indonesia yang memiliki makanan bergaya Jepang dan dengan rasa makanan yang terasa sangat nikmat serta baik untuk dikonsumsi bagi segala kalangan. Hokben Mall Taman Anggrek merupakan salah satu cabang yang berada di Jakarta barat, dalam memuaskan pelanggan diperlukan kualitas Layanan yang baik sehingga para pelanggan akan tetap setia dan tidak berpaling dari Hokben untuk merasakan masakan jepang lainnya. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang didapat dari kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pengunjung yang sedang makan di Hokben Mall Taman Anggrek Jakarta Barat. Variabel independent terdiri atas kualitas produk dan kualitas layanan serta variabel dependent terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel *intervening* terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Hokben Mall Taman Anggrek Jakarta barat yang bergerak dibidang *fast food* restoran makanan cepat saji. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 150 orang responden, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan analisa yaitu berupa Analisa Jalur (*Path Analysis*) yang berarti analisis perantara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsungnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : ***Effect of Product Quality and Service Quality Against Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening variable (Case Study on Visitors to Hokben Mall Taman Anggrek, West Jakarta). (guided by Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas).***

Name : Dewi Nurjanah

Study program : Business Management

Hokben is an authentic Indonesian restaurant that has Japanese-style food and with a taste of food that feels very delicious and is good for consumption for all people. Hokben Mall Taman Anggrek is one of the branches located in West Jakarta, in satisfying customers it needs good quality of service so that customers will remain loyal and not turn away from Hokben to experience other Japanese dishes. Therefore the purpose of this study is to find out how much influence obtained from product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable for visitors who are eating at Hokben Mall Taman Anggrek, West Jakarta. Independent variables consist of product quality and service quality and the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consists of Customer Satisfaction. This research was conducted at Hokben Mall, Taman Anggrek, West Jakarta, which is engaged in fast food fast food restaurants. The sample used was 150 respondents, using the sampling technique that is purposive sampling and the analytical method used in this study is a non probability sampling method with analysis taking techniques in the form of Path Analysis, which means an intermediary analysis.

The results showed that Product Quality and Service Quality had a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. And Customer Satisfaction as an intervening variable proved to have a greater influence than its direct influence.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.1. Latar Belakang	1
1.1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pengertian Produk	9
2.1.2. Atribut Produk dan Jasa	9
2.1.3. Tingkat Produk	10
2.1.4. Klasifikasi Barang Pelanggan	10
2.1.5. Definisi Kualitas Produk	11
2.1.6. Dimensi Kualitas Produk	12
2.2. Kualitas Layanan	13
2.2.1. Dimensi Kualitas Layanan	14
2.2.2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas layanan	14
2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.4. Loyalitas Pelanggan	18
2.4.1. Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan	18
2.4.2. Tingkat Loyalitas Pelanggan	18

2.4.3. Dimensi Loyalitas Pelanggan	19
2.5. Penelitian Terdahulu	19
2.6. Hubungan antar Variabel	23
2.6.1. Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.6.2. Variabel Layanan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.6.3. Variabel Kualitas Produk Terhadap Kualitas Layanan	23
2.6.4. Variabel Kualitas Produk Terhadap Kualitas Pelanggan	24
2.6.5. Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.6.6. Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.6.7. Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.7. Hipotesis	25
2.8. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Jenis dan Sumber Data	26
3.2.1. Jenis Data	26
3.2.2. Sumber Data	27
3.2.2.1. Data Primer	27
3.2.2.2. Data Sekunder	27
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel	27
3.3.3. Teknik Sampel	28
3.4. Unit Analisis	28
3.5. Definisi Operasional Variabel	28
3.6. Teknik Analisis Data	33
3.6.1. Uji Validitas	33
3.6.2. Uji Reabilitas	35
3.6.3. Analisis Jalur Path	36
3.6.4. Uji - T	38
3.6.5. Uji - F	38
3.6.6. Koefisien Determinasi	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
4.1. Karakteristik Responden	40
4.2. Uji Validitas	43
4.3. Uji Reabilitas	46
4.4. Analisis Deskriptif Penelitian	46
4.5. Analisis Jalur	52
4.5.1. Analisis Jalur Tahap 1	52
4.5.2. Analisis Jalur Tahap 2	56
4.5.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2	60
BAB V PEMBAHASAN	63
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	63
5.1.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1), terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	63
5.1.2. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_2),	

terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	63
5.1.3. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (Z), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	64
5.1.4. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	65
5.1.5. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_2), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	65
5.1.6. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	66
5.1.7. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_2), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	67
5.2. Temuan Penelitian	67
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1. Kesimpulan	69
6.2. Saran	70
6.3. Implikasi Penelitian	71
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Penjualan Hokben Mall Taman Anggrek 2015-2017.....	4
Tabel 2.1. Tabel Penelitian	19
Tabel 3.1. Tabel Instrumen Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3. Tabel Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	42
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.8. Tabel Indeks Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.9. Tabel Indeks Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4.10. Tabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.11. Tabel Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.12. Nilai Koefisien Regresi dan Uji t.....	53
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.14. Nilai Uji F Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.16. Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.17. Nilai Uji F Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.18. Hasil Perhitungan Pengaruh	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. <i>Market Leader</i> Restoran Cepat Saji	3
Gambar 1.2. Grafik Hasil <i>Pra-Survey</i> Kualitas Produk.....	5
Gambar 1.3. Grafik Hasil <i>Pra-Survey</i> Kualitas Layanan.....	5
Gambar 1.4. Grafik Hasil <i>Pra-Survey</i> Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 2.1. Model Penelitian	25
Gambar 3.1. Diagram Jalur Struktural 1	36
Gambar 3.2. Hubungan Kausal Persamaan 2.....	37
Gambar 3.3. Struktur Akhiran Analisis Jalur.....	37
Gambar 4.1. Tahap 1 Analisis Jalur	54
Gambar 4.2. Tahap 2 Analisis Jalur	58
Gambar 4.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2.....	60

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 . <i>Hair</i> , et al	27
Rumus 3.2.Teknik Korelasi <i>product moment</i>	34
Rumus 3.3.Reabilitas (<i>Cronbach</i>).....	35
Rumus 3.4.Rumus Varians.....	35
Rumus 3.5.Persamaan Struktural 1	36
Rumus 3.6.Persamaan Struktural 2	37
Rumus 3.6.Rumus F Tabel.....	38
Rumus 3.7.Koefisien Determinasi	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Prasurevei.....	74
Lampiran 2 Kuesioner.....	76
Lampiran 3 Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden	81
Lampiran 4 Data Tabulasi Karakteristik 150 Responden	82
Lampiran 5 Tabulasi Data Pre Test 30 Responden.....	83
Lampiran 6 Tabulasi Data 150 Responden	85
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas 30 Responden	101
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	107
Lampiran 9 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	109
Lampiran 10 Tabel r <i>Product Moment</i>	111
Lampiran 11 Tabel Nilai F Anova Probabilita 0,05.....	115