

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
ROTI GANECA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI  
WIROSARI**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Disusun Oleh :**

**Fitriana Wulansari**

**B100130035**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUÁLITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN ROTI GANECA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI WIROSARI**

Oleh :

**FITRIANA WULANSARI**

**B 100 130 035**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oeh :

Dosen

Pembimbing



**Drs. M Nasir, MM**

**NIK.561**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
ROTI GANECA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI  
WIROSARI**

**OLEH :**

**FITRIANA WULANSARI**

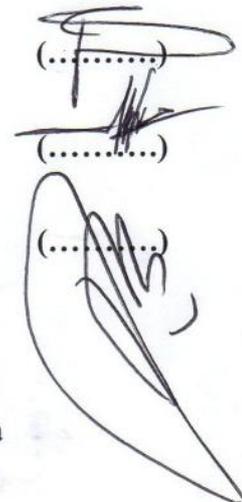
**B 100 130 035**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 30 Januari 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

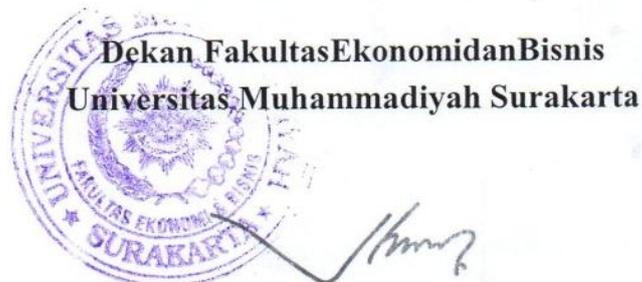
**Dewan Penguji :**

1. Kusdiyanto, SE, MSi
2. Drs. M. Nasir, MM
3. Imron Rosyadi, SE, MSi

(.....)  
(.....)  
(.....)



**Dekan Fakultas EkonomidanBisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**Dr. Triyono, SE, M.Si**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Fitriana Wulansari

NIM : B100130035

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN ROTI GANECA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI WIROSARI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggungjawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 20 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,



Fitriana Wulansari

B100130035

## **MOTTO**

“Jadilah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”.

**(QS. Al- Baqarah : 45)**

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”

**(Ali Bin Abi Thalib)**

Belajarlal mengalah sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu, dan belajarlal merendah sampai orang tak bisa merendahkanmu.

**(Gobind Vashdev)**

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan shalat, sesungguhnya allah beserta orang-orang yang sabar.

**(QS. Al- Baqarah : 153)**

Optimis, karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar.

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya, segala usaha dan doa dengan rasa bangga kupersembahkan karyaku ini untuk :

1. Papa (Sudarmanto) dan Mama (Alm. Sri Wuryani) tercinta yang telah memberikan semuanya, doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku. Semoga Allah selalu melimpahkan berjuta kenikmatan yang tiada henti kepada Mama dan Papa.
2. Kakak (Arimbi Jehan Resi) dan Adikku (Faizul Aziz) yang selalu mendukung dan mendoakanku.
3. Teman-teman kelas A FEB 2013, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan ketabahan, kekuatan, kemudahan dan kedamaian berpikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAAN ROTI GANECA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI WIROSARI” untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berkesan dengan ikhlas dan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan ini dan terimakasih atas waktu yang diberikan untuk berkonsultasi.
3. Drs. M. Nasir, MM selaku pembimbing skripsi terimakasih atas segala waktu dan bimbingannya sehingga terselesaikan penelitian ini.
4. Dr. Anton Agus Setiawan, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Drs. Syamsudin, MM selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulisan.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis
7. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
8. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

*Wassala'mualaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 20 Januari 2017

Penulis

Fitriana Wulansari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	8
B. Kerangka Pemikiran .....	22
C. Penelitian Terdahulu .....	23
D. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
C. Data dan Sumber Data .....	29
D. Metode Pengukuran Data .....	30
E. Populasi dan Sampel .....	30
F. Metode Analisis Data .....	32

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Sejarah Singkat .....	38
	B. Karakteristik Responden .....	39
	C. Analisis Data .....	40
	D. Pembahasan .....	48
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	52
	B. Keterbatasan Penelitian .....	52
	C. Saran .....	53
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## **ABSTRAKSI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembelian roti ganeca terhadap loyalitas konsumen di Wirosari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang membeli produk dari Roti Ganeca di wilayah Wirosari dengan jumlah sampel 40 responden. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan metode korelasi bivariate pearson, uji reliabilitas dengan kategori koefisien reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t, uji f, dan koefisien determinan  $R^2$ ). Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen roti ganeca di Wirosari, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality product quality and customer satisfaction in the purchase of bread ganeca on consumer loyalty in Wirosari. The method used in this study is quantitative research and primary data. Population in this study is the consumers who buy products from bread ganeca in temtory Wirosari a mount up 40 respondens. Research used validity test with method correlation bivariate pearson, reliability test with category coefficient reliability, assumption test classic (normality test, multikolinearitas test, heteroskedastisitas test). Anality regressive linier multiple, and hypothesis test (test t, test f, and coefficient determinan  $R^2$ ).Based on the analysis about of the effect product quality service quality and customers satisfaction to loyalty customers of bread ganeca in Wirosari. Variable product quality effect significant to customers loyalty. Variable service quality effect significant to customers loyalty. Variable customers satisfaction effect significant to customers loyalty.

Keywords : product quality, service quality, satisfaction and customers loyalty