

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO SEDAP
BOYOLALI CABANG KLATEN**



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:

DEWI WULANSARI

B100140307

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

2018



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. A. Yani Trusmi Poo 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Lukman Hakim, S.E., M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO SEDAP
BOYOLALI CABANG KLATEN**

Oleh :

DEWI WULANSARI
B100 140 307

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 3 November 2018

Pembimbing

Lukman Hakim, S.E., M.Si.

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO SEDAP
BOYOLALI CABANG KLATEN**

Yang ditulis oleh :

Nama : DEWI WULANSARI

NIM : B 100 140 307

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 3 November 2018

Pembimbing



(Lukman Hakim, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Fakultas Ekonomi



(H. Samsudin, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DEWI WULANSARI**
NIRM : **B 100 140 307**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS SOTO SEDAP BOYOLALI CABANG KLATEN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 3 November 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Dewi Wulansari

MOTTO

“Berpikir positif akan membawamu pada sebuah kesuksesan” (Penulis)

“Do’a dan Restu orang tua adalah obat sukses yang paling mujarab” (Penulis)

“Victoria Concordia Crescit”
(Gooners, Arsenal)

*“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah
untuk dirinya sendiri”* (QS. Al-Ankabut [29]:6)

*“Entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga, seorang wanita wajib
berpendidikan tinggi karena mereka akan menjadi seorang ibu. Ibu-ibu yang
cerdas akan melahirkan anak yang cerdas”* (Dian Sastrowardoyo)

PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta puji dan syukur-Mu Allah SWT, taburan cinta, kasih, rahman dan hidayat-Mu telah memberikanku kekuatan, kesehatan dan semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serca cinta yang pasti ada disetiap umat-Mu atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholaat serta salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah SAW. Seraya memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang yang tiada terhingga dan selalu mendoakan dalam segala hal untuk memperoleh yang terbaik.
2. Untuk Fitri Wulandari dan Devi Wulandari kakak saya tercinta terimakasih sudah memberikan kasih sayang dan pembelajaran hidup.
3. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan bantuan dan dukungan serta kasih sayang juga doanya.
4. Untuk teman dekat Erni, Lucia, Reni, Rani dan teman-teman Kos Zaida yang selalu memberikan semangat, bantuan dan selalu memberikan kebahagiaan hingga terselesaikannya karya sederhana ini.
5. Teman-teman dari awal kuliah sampai sekarang yang selalu membantu dan memberikan semangat serta motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini: (1) untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali. (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali. (3) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Soto Sedap Boyolali. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden sedangkan metode penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hasil uji F test yaitu secara simultan diketahui besarnya nilai F_{hitung} 35,460 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai variabel loyalitas dan hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,511. Menunjukkan bahwa 51,1% variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan dan sisanya sebesar 49,9% dijelaskan oleh faktor lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study: (1) to analyze the effect of product quality on customer loyalty Soto Sedap Boyolali. (2) To analyze the effect of service quality on customer loyalty of Soto Sedap Boyolali. (3) To analyze the effect of trust in customer loyalty on Soto Sedap Boyolali. The population in this study were customers of Soto Sedap Boyolali. The sample in this study were 100 respondents while the research method used purposive sampling. Based on the results of this study it is known that product quality has a significant influence on loyalty. Service quality has a significant influence on loyalty. Trust has a significant influence on loyalty. The F test test results are simultaneously known the value of Fcount 35.460 with a probability value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that simultaneously the variable quality of products, service quality and trust have loyalty variables and the test results of the coefficient of determination (R^2) of 0.511. It shows that 51.1% loyalty variables can be explained by the variables of product quality, service quality and trust and the remaining 49.9% is explained by other factors.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Trust and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamuallaikum. wr. Wb

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam yang tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW. Berkat rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO SEDAP BOYOLALI CABANG KLATEN**”, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE. M.Si, Ph.D selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan spiritual, moril maupun materi, nasehat dan tidak bosan untuk selalu mendoakan untuk mencapai kesuksesan.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amin.

PENULIS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.	1
B. Rumusan Masalah.	5
C. Tujuan Penelitian.	5
D. Manfaat Penelitian.	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. LANDASAN TEORI.	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kualitas Pelayanan	10

3. Kepercayaan.....	12
4. Loyalitas Pelanggan.	13
B. Penelitian Terdahulu.	13
C. Hipotesis.....	17
D. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	20
C. Jenis Dan Sumber Data	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Metode Pengumpulan Data	25
F. Metode Analisis Data	26
1. Uji Instrumen Penelitian	26
2. Analisis Regresi Linier Berganda	27
3. Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	31
B. Karakteristik Responden	34
C. Deskripsi Persepsi Responden	35
D. Metode Analisis Data	38
a. Uji Validitas	38
b. Reliabilitas Instrumen	40
E. Hasil Pengujian Hipotesis	41

a. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41
b. Hasil Uji t	42
c. Hasil Uji F	43
d. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi(R^2).....	43
F. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 3.1 Nilai Butir Pertanyaan.....	25
Table 4.1 Harga dan Produk.....	33
Table 4.2 Jenis Kelamin.....	34
Table 4.3 Frekuensi Berkunjung	34
Table 4.4 Pendapatan Responden	35
Table 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	36
Table 4.6 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Table 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	37
Table 4.8 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38
Table 4.9 Uji KMO and Bartlett's Test	38
Table 4.10 Uji Validitas	39
Table 4.11 Uji Reliabilitas	40
Table 4.12 Hasil Regresi Berganda.....	41
Table 4.13 Uji t	42
Table 4.14 Uji F	43
Table 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----