

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



**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 :**

**Alvita Murtyaningtyas  
B 100 150 051**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
201**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
Jl. A. YaniTromolPos 1 Pabelan, KartasuraTelp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

### **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALIYAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Oleh:

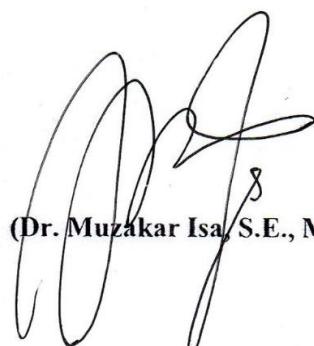
ALVITA MURTYANINGTYAS

B100 150 051

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

Surakarta, 3 Agustus 2019

Pembimbing

  
(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALIYAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

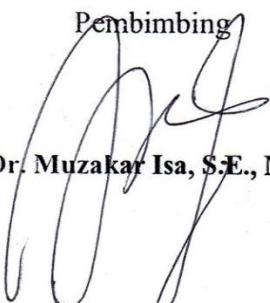
Yang ditulis dan disusun oleh:

**ALVITA MURTYANINGTYAS**

**B100 150 051**

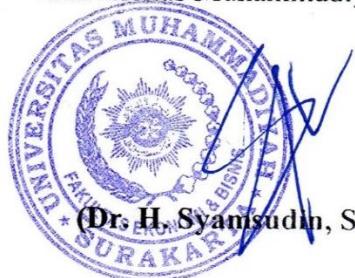
Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 3 Agustus 2019

Pembimbing  
  
(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura Tlp: (0271) 717417 Surakarta-57012

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ALVITA MURTYANINGTYAS**

NIM : **B 100 150 051**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

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, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



**ALVITA MURTYANINGTYAS**

## MOTTO

*Tidak ada kata gagal yang ada hanya kata sukses atau belajar.*

*(Meri Susanti)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai  
(dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan  
hanya kepada Allahlah hendaknya kamu berharap.*

*(Qs. Alam Nasyrah Ayat 6-8)*

*Jangan sengaja pergi agar dicari, jangan sengaja lari agar dikejar. Karena  
berjuang tak sebercanda itu.*

*(Sujitno Tejo)*

## **PERSEMBAHAN**

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Alif Sudiro Prasojo dan Ibu Atik Darwati tercinta, yang tiada hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dukungan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak dapat tergantikan oleh apapun hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Kupersembahkan karya kecilku ini untuk kalian, untuk membalas semua pengorbanan dalam hidupmu demi menggapai cita-cita dan masa depanku.
2. Untuk kakak-kakakku Anisa, Dwi, Anita, dan Hery yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Sahabat-sahabat dan teman-teman tercinta.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas produk, promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di rumah makan Ayam Kremes Mbak Eny Sragen. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 100 responden, yang kemudian setelah dianalisa terkumpul 95 responden yang layak. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Path. Berdasarkan hasil analisis dijelaskan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas produk, promosi, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze product quality, promotion, price, and service quality to customer loyalty with customer satisfaction. This research was conducted at the Ayam Kremes restaurant Mbak Eny Sragen. The samples taken in the study were 100 respondents, which afterwards analyzed 95 respondents who were eligible. The analytical method used is Path Analysis. Based on the results of the analysis it is explained that both partially and simultaneously the quality of products, promotions, prices, and service quality have a positive influence on customer satisfaction and customer loyalty.*

*Keywords: Product Quality, Promotion, Price, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**".

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. 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 Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah mendukung dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. W. Mukharomah, M.M selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta pengarahan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu serta telah membantu dalam bidang akademi dan administrasi mahasiswa.
7. Ibu Eny selaku pemilik rumah makan Ayam Kremes mbak Eny yang telah menerima dan membantu penulis.
8. Ibu dan bapak tercinta dengan segala rasa hormat dan rasa baktiku. Terimakasih atas doa yang selalu dipanjatkan untukku, cinta, perjuangan, kasih sayang, keikhlasan, bimbingan dan segala fasilitas yang diberikan untukku. Semoga kelak aku dapat membalas segala kebaikan ibu dan bapak.
9. Kakak-kakakku Anisa, Dwi, Anita dan Hery, serta keempat keponakanku Ziddan, Kenzie, Vino dan Khaira yang telah memberikan doa dan support untukku sehingga dapat menjadikan semangat untukku dalam pembuatan karya ini.
10. Dodi Arista yang sudah memberiku semangat dan arahan sehingga karya ini dapat selesai dengan baik.
11. Sahabatku Tasya, Puput, Pingky, Herlin, Aripa, Yolla, Destri, Nurul, Yundha, Rezqiu, Melia, Sheila dan Gia yang selalu memberikan doa dan dukungan untukku.

12. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku.
13. Terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan dan dukungannya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri. Semoga skripsi ini bermanfaat kelak bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Agustus 2019

Penulis



Alvita Murtyaningtyas

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
BAB I        PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian .....	9
BAB II        TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori .....	11
1. Loyalitas Pelanggan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Kualitas Produk .....	17
4. Promosi.....	19

5.	Harga .....	21
6.	Kualitas Pelayanan .....	24
B.	Penelitian Terdahulu.....	27
C.	Kerangka Pemikiran .....	30
D.	Hipotesis .....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A.	Jenis Penelitian .....	34
B.	Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel .....	34
C.	Populasi dan Sampel.....	41
D.	Metode Pengumpulan Data .....	42
E.	Metode Analisis data .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A.	Diskripsi Responden .....	51
1.	Diskripsi Jenis Kelamin .....	51
2.	Diskripsi Usia.....	52
3.	Diskripsi Pendidikan .....	52
4.	Diskripsi Kota Asal .....	53
5.	Diskripsi Pekerjaan .....	53
6.	Diskripsi Pendapatan.....	54
B.	Analisis Data .....	54
1.	Uji Instrumen.....	55
a.	Uji Validitas .....	55
b.	Uji Reliabilitas .....	58

2.	Uji Asumsi klasik .....	58
a.	Uji Normalitas .....	59
b.	Uji Multikolineritas .....	59
c.	Uji heterokedastisitas.....	61
3.	Pengujian Hipotesis .....	61
a.	Analisis Regresi Berganda .....	61
b.	Uji t.....	63
c.	Uji F.....	65
d.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
C.	Analisis Path .....	66
D.	Pembahasan.....	73
1.	Kualitas dan Kepuasan Pelanggan .....	73
2.	Promosi dan Kepuasan Pelanggan.....	74
3.	Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	76
4.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	77
5.	Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan .....	78
6.	Promosi dan Loyalitas Pelanggan .....	79
7.	Harga dan Loyalitas Pelanggan .....	80
8.	Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....	81
9.	Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	82
10.	Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83
11.	Promosi Dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83

12. Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap	
Loyalitas Pelanggan.....	84
13. Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	
Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	85
BAB V                    PENUTUP .....	87
A. Simpulan.....	87
B. Keterbatasan Penelitian .....	88
C. Saran .....	88
Daftar Pustaka .....	90
Lampiran .....	94

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data Penjualan.....	5
Tabel 4.1	Diskripsi Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Diskripsi Umur .....	52
Tabel 4.3	Diskripsi Pendidikan .....	52
Tabel 4.4	Diskripsi Kota Asal .....	53
Tabel 4.5	Diskripsi Pekerjaan.....	53
Tabel 4.6	Diskripsi Pendapatan .....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Reabilitas.....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Persamaan 1 .....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas Persamaan 2 .....	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1 .....	59
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 2 .....	60

Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroksesitas Persamaan 1 .....	60
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroksesitas Persamaan 2 .....	61
Tabel 4.20	Hasil Regresi Berganda Persamaan 1 .....	61
Tabel 4.21	Hasil Regresi Berganda Persamaan 2.....	62
Tabel 4.22	Hasil Uji t Persamaan 1 .....	64
Tabel 4.23	Hasil Uji t Persamaan 2 .....	64
Tabel 4.24	Hasil Uji Path .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4.1	Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan intervening .....	67
Gambar 4.2	Promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan intervening .....	69
Gambar 4.3	Loyalitas terhadap loyalitas pelanggan dengan intervening .....	70
Gambar 4.4	Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan intervening .....	72