

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PABRIK BREM MEKAR SARI
WONOGIRI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Management
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

Devia Shera Mayasari

NIM. B. 100 150 089

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019



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:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PABRIK BREM MEKAR SARI WONOGRI

Oleh:


DEVIA SHERA MAYASARI

B100 150 089

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

Surakarta, 3 Agustus 2019

Pembimbing


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

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PABRIK BREM MEKAR SARI WONOGIRI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

DEVIA SHERA MAYASARI
B 100 150 089

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada tanggal: 22 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji

1. Dra. W. Mukharomah, M.M.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



()
(Dr. H. Syamsudin, SE., M.M)
NIK: 19570217 1986 031 001



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 : **Devia Shera Mayasari**
NIRM : **B 100 150 089**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PABRIK BREM
MEKASR SARI WONOGIRI**

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, 22 Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan,

Devia Shera Mayasari

MOTTO

“Jika kita benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika tak serius, kita hanya akan menemukan alasan.”-Jim Rohn

“sukses bukanlah final, kegagalan tak terlalu fatal. Keberanian untuk melanjutkannya lah yang lebih penting.”-Winston S. Churchill

“jangan takut untuk bermimpi, karena masa depan berawal dari situ. Namun jangan hanya sekedar mimpi. Kamu mesti berusaha untuk mewujudkannya.”

“Man Jadda Wajada” barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil.

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam.
Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan Karya Ini Untuk:

1. Bangunku, tidurku, doaku, sujudku, bahagiaku dan sedihku aku tujukan kepada ALLAH SWT yang selalu melindungiku dan menerangi setiap jalanku
2. Untuk Ayah dan Ibuku yang kucintai dan kusayangi, yang selalu memberikan do'a, motivasi dan kepercayaan setelus hati untuk mencapai cita-cita.
3. Untuk keluargaku terimakasih atas dukungan, doa, dan semangatnya.
4. Untuk Tonny Priyanga terimakasih atas ndukungan, doa, dan semangatnya.
5. Sahabatku Mocin, Icha, Laily, Rani, Wiwik, Vania yang selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa peluliahhan, susah senang dirasakan bersama dan sahabat-sahabat seperjuanganku yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
6. Teman-teman FEB Manajemen angkatan 2015, terimakasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
7. Semuanya yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas dukungan dan semangatnya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Pabrik Brem Mekar Sari Wonogiri. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Wonogiri dengan sampel pelanggan yang membeli Brem di Pabrik Brem Mekar Sari berjumlah 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *nonprobability sampling* yaitu *convenience sampling*. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Variabel kualitas produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Variabel kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, price, and service quality on customer loyalty and customer satisfaction. This research was carried out at Sari Wonogiri's Brem Mekar Factory. The population in this study is the Wonogiri community with a sample of customers who bought Brem at the Brem Mekar Sari Factory totaling 97 respondents. The sampling technique in this study is the nonprobability sampling method, namely convenience sampling. The results of this study note that the product quality variable does not have a significant effect on customer satisfaction. Price variable has a significant effect on customer satisfaction. Service quality variables affect customer satisfaction. Product quality variable does not have a significant effect on consumer loyalty. Price variable has a significant effect on consumer loyalty. Variable quality of service bags affect consumer loyalty. The variable customer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty.

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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PABRIK BREM MEKASR SARI WONOGIRI**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
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 memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Ayah dan Ibu 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 dapat membalas segala kebaikan ibud bapak.
- 8 Sahabatku Ocin, Laily, Icha, Vania, Wiwik, Nora, Rani yang selalu memberikan doa dan dukungan untukku.
9. Toni Priyanga yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan untukku.
10. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapihari-hariku.
11. 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 pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Agustus 2019
Penulis,

Devia Shera Mayasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Loyalitas Konsumen.....	10
2. Kepuasan Konsumen.....	14
3. Kualitas Produk	18
4. Harga	19
5. Kualitas Pelayanan	21
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Model Penelitian	25
D. Hipotesis.....	26

BAB III	METODE PENELITIAN.....	30
	A. Jenis Penelitian.....	30
	B. Definisi Operasional Variabel.....	30
	C. Populasi dan Sampel	33
	D. Data dan Sumber Data	34
	E. Instrumen Penelitian	35
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
	G. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
	A. Deskripsi Responden.....	48
	B. Deskripsi Tanggapan Responden	50
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	53
	1. Uji Validitas	53
	2. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
	D. Uji Asumsi Klasik.....	56
	1. Uji Normalitas.....	56
	2. Uji Multikolinearitas.....	57
	3. Uji Heterokedastisitas	57
	E. Uji Hipotesis	58
	1. Hasil analisis regresi linear berganda.....	58
	2. Uji t.....	60
	3. Uji F (Uji Serempak).....	69
	4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
	5. Uji Path.....	73
	6. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Dengan Intervening Kepuasan Konsumen	74
	7. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Dengan Intervening Kepuasan Konsumen	76
	8. Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Intervening Kepuasan Konsumen.....	77

F. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	48
Tabel IV.2	Karakteristik Umur Responden	49
Tabel IV.3	Karakteristik Pendidikan Responden	49
Tabel IV.4	Karakteristik Pekerjaan Responden	50
Tabel IV.5	Karakteristik Pengeluaran Perbulan Responden.....	50
Tabel IV. 6	Diskripsi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel IV. 7	Diskripsi Tanggapan Responden Variabel Harga.....	51
Tabel IV. 8	Diskripsi Tanggapan Responden variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.9	Diskripsi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel IV. 10	Diskripsi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas.....	53
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	53
Tabel IV.12	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	54
Tabel IV.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel IV.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel IV.15	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	55
Tabel IV.16	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.17	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel IV.18	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel IV.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel IV.20	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 1.....	58
Tabel IV.21	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 2.....	59
Tabel IV.22	Hasil uji t Persamaan 1	60
Tabel IV.23	Hasil uji t Persamaan 2	64
Tabel IV.24	Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 1.....	69
Tabel IV.25	Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 2.....	71
Tabel IV.26	Hasil Uji Path.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran	26
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 4. Table Values OF $r_{\text{product moment}}$