

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA RICHEESE FACTORY SOLO)**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

**FARAH HILMI MUBAROK
B 100160356**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

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

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA RICHEESE FACTORY SOLO)

Yang ditulis dan disusun oleh:

FARAH HILMI MUBAROK
B100160356

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 09 Mei 2020

Pembimbing Utama

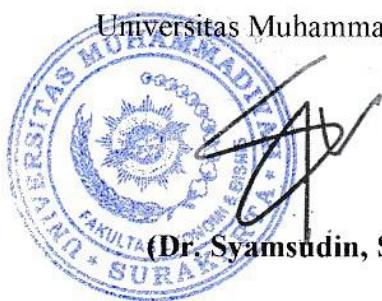


Nur Achmad., SE., M.Si
NIK.646

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



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



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 : **FARAH HILMI MUBAROK**
NIM : **B100160356**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS
PADA RICHEESE FACTORY SOLO)**

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, 06 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Farah Hilmi Mubarok

MOTTO

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita”

(QS At Taubah : 40)

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani), yang membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

-Ali bin Abi Thalib-

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

-Thomas Alva Edison-

PERSEMPAHAN

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua Bapak Sukanan dan Ibu Sri Daryanti almh tercinta yang telah memberikan kasih sayang, memberi nasihat dan masukan serta selalu mendoakan yang terbaik.
3. Ibu Sulastri yang telah menjadi ibu sambung dan selalu memberi semangat dan mendoakan yang terbaik.
4. Pembimbing Skripsi Bapak Nur Achmad, S.E., M.Si. yang telah dengan sabar membimbing dalam penulisan skripsi.
5. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Richeese Factory Solo. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 105 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer kuesioner dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil analisis pada penelitian menunjukkan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas, harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan, kualitas produk berpengaruh positif signifikan melalui kepuasan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan melalui kepuasan.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, product quality, and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The population in this study is Richeese Factory Solo consumers. The sampling technique was purposive sampling with a sample of 105 respondents. Data collection techniques in this study used primary and secondary questionnaire data. Data analysis using path analysis. The results of the analysis showed that the price had a significant positive effect on satisfaction, the price had a significant positive effect on loyalty, satisfaction had a significant positive effect on loyalty, service quality had a significant positive effect on satisfaction, service quality had no effect on loyalty, product quality had a significant positive effect on satisfaction, quality the product has no effect on loyalty, the price has a significant positive effect on loyalty through satisfaction, product quality has a significant positive effect through satisfaction, and service quality has a significant positive effect through satisfaction.

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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahi 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: **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA RICHEESE FACTORY SOLO)**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa kontribusi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih 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, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Imronudin, SE. M.Si, Ph.D selaku ketua program studi manajemen dan selaku pembimbing akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Nur Achmad, 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 saya.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam pengeraannya. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat berguna bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Loyalitas Pelanggan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan	14
3. Harga.....	16
4. Kualitas Produk	17
5. Kualitas Pelayanan.....	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis.....	25
D. Kerangka Pemikiran	31

BAB III	METODE PENELITIAN.....	33
A.	Jenis Penelitian.....	33
B.	Definisi Operasional Variabel	33
C.	Data dan Sumber Data.....	37
D.	Metode Pengumpulan Data	37
E.	Desain Pengambilan Sampel.....	38
F.	Metode Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A.	Deskripsi Responden.....	45
1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
2.	Karakteristik Berdasarkan Umur	45
3.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
B.	Hasil Analisis Data	47
C.	Pembahasan.....	68
BAB V	PENUTUP.....	75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Keterbatasan Penelitian	76
C.	Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Indikator Skor	38
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2	Karakteristik Umur Responden	45
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.4	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	46
Tabel 4.5	<i>Outer Loadings</i>	51
Tabel 4.6	Average Variant Extracted (AVE).....	52
Tabel 4.7	<i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.8	<i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4.9	<i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	54
Tabel 4.10	R Square.....	57
Tabel 4.11	Nilai <i>Inner Weights</i>	58
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (<i>Path Coefficients</i>).....	59
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Tidak Langsung (<i>Indirect Effects</i>).....	62
Tabel 4.14	Pengaruh Total Hubungan antara harga terhadap loyalitas, dan kepuasan sebagai Variabel Intervening	64
Tabel 4.15	Pengaruh Total Hubungan antara Kualitas Produk dan Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening	65
Tabel 4.16	Pengaruh Total Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1	<i>Outer Weights</i>	48
Gambar 4.2	<i>Inner Weights</i>	49
Gambar 4.3 .	Total Hubungan X1 terhadap Y melalui Z.....	64
Gambar 4.4.	Total Hubungan X2 terhadap Y melalui Z.....	66
Gambar 4.5.	Total Hubungan X3 terhadap Y melalui Z.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Tabulasi |
| Lampiran 3 | Hasil <i>Convergent Validity</i> |
| Lampiran 4 | Hasil <i>Descriminant Validity (AVE)</i> |
| Lampiran 5 | Hasil <i>Composite Reliability</i> |
| Lampiran 6 | Hasil <i>Croanbach's Alpha</i> |
| Lampiran 7 | Hasil <i>Multikolininearitas (VIF)</i> |
| Lampiran 8 | Hasil <i>Path Coefficient</i> |
| Lampiran 9 | Hasil Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>) |
| Lampiran 10 | Hasil <i>Indirect Effects</i> |
| Lampiran 11 | Hasil <i>Specific Indirect Effects</i> |