

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI KOPI eL eL DI PACITAN**



SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi Tugas dan Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ARIF DWI YUNANTO

B100 190 001

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

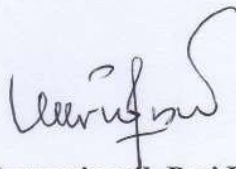
**“PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI
KOPI cL cL DI PACITAN”**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, ²³ Januari 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Utama

Yang ditulis dan disusun oleh,
Mahasiswa



Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari., MM

NIDN: 06 1006 6302



Arif Dwi Yunanto

NIM: B100190001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton AgusSetyawan, S.E., M.Si

NIDN: 06 1608 7401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI KOPI eL eL DI PACITAN**

Oleh :

ARIF DWI YUNANTO

B100190001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 23/01 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si
(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Nur Achmad, S.E., M.Si., CIQnR
(Anggota 1 Dewan Penguji)

(.....)

3. Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M
(Anggota 2 Dewan Penguji)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si.)

NIDN : 06 1608 7401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta
- 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ARIF DWI YUNANTO**
NIRM/NIM : **B 100 190 001**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH SERVICE QUALITY**

**DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI KOPI eL eL DI
PACITAN**

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 hariterbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


ARIF DWI YUNANTO

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

-Q.S Al Baqarah : 286

*“Everybody makes mistake sometimes, the trick is not let them get you down.
Things like this happen all the time don,t they? No need to worry or get upset, we
can turn this mistake into happy accident”*

- Bob Ross (1942-1995)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan rahmat-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan, saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala karunia dan nikmat yang senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Kedua orangtua saya, Ayah Triyanto, dan Ibu Jajuk Sugijarti, yang tidak pernah lupa memberikan doa dan senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat dan juga perhatian kepada saya.
3. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan nasihat kepada saya dengan sabar selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada pemilik Kedai Kopi eL eL yang telah mengizinkan saya meneliti tempat usahanya.
5. Teman – teman baik saya yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa sehingga tugas akhir ini selesai.
6. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah mencoba berusaha dan berjuang sehingga tugas akhir skripsi ini terselesaikan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Kedai Kopi eL eL di Pacitan. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat umum di Pacitan yang berkunjung dan mengonsumsi hidangan di Kedai Kopi eL eL. Sampel yang terkumpul dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 responden. Data yang digunakan adalah data primer dimana data diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. SmartPLS 3.0 digunakan dalam penelitian sebagai alat bantu analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh dalam memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh dalam memediasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the influence of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable at Kedai Kopi eL eL in Pacitan. This research is included in quantitative research. The population of this study is the general public in Pacitan who visit and consume dishes at Kedai Kopi eL eL. The sample collected in this research was 120 respondents. The data used is primary data where data is obtained from respondents answers through the questionnaire that has been given. SmartPLS 3.0 is used in research as an analysis tool. The results of this research show that Service Quality has a positive and significant influence on Customer Loyalty, Product Quality has no influence on Customer Loyalty, Service Quality has a positive and significant influence on Customer Satisfaction, Product Quality has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. Customers have no effect on Customer Loyalty, Customer Satisfaction has no effect in mediating Service Quality on Customer Loyalty, Customer Satisfaction has no effect in mediating Product Quality on Customer Loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus terhadap Kedai Kopi eL eL di Pacitan)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala ridho, rahmat, dan kemudahan serta segala nikmat yang tak pernah henti dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Prof. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dr. Rini Kuswati S.E, M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
 7. Orangtua, serta kakak-kakak dan adik-adik saya yang tidak pernah lupa memberikan doa dan senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat dan juga perhatian kepada saya.
 8. Terima kasih kepada pemilik Kedai Kopi eL eL yang telah mengizinkan saya meneliti tempat usahanya.
 9. Terima kasih kepada seluruh responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dalam penelitian ini.
 10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
 11. Teman – teman baik saya yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa sehingga tugas akhir ini selesai.
- Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2023

Penulis

Arif Dwi Yunanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian	35
D. Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Populasi dan Sampel.....	41
B. Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum.....	48

B. Deskripsi Data Responden	49
C. Analisis Data	53
D. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden	50
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4 Karakteristik Intensitas Pembelian Responden	53
Tabel 4.5 Hasil Outer Loading	56
Tabel 4.6 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	57
Tabel 4.7 Hasil Composite Reliability	58
Tabel 4.8 Hasil Cronbach's Alpha	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji F-Square	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Q-Square	62
Tabel 4.12 Hasil Path Coefisien (Direct Effect)	64
Tabel 4.13 Hasil Specific Indirect Effect	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Skema Outer Model</i>	55
Gambar 3.2 <i>Skema Inner Model</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	82
Lampiran 2. Data Penelitian	86
Lampiran 3. Hasil Olah Data	97
Lampiran 4. PLS ALGORITHM	99
Lampiran 5. BOOTSTRAPPING.....	102