

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMODERASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Lovesick Coffee Bekasi Timur)

SKRIPSI

Oleh:

Bimo Wicaksono

201710325101



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Lovesick Coffee Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Bimo Wicaksono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325101

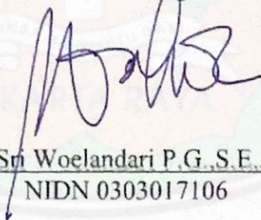
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Skripsi : Selasa, 06 Juli 2021

Jakarta, 13 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc
NIDN 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Lovesick Coffee Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Bimo Wicaksono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325101

Program Studi/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Skripsi : Selasa, 06 Juli 2021

Jakarta, 13 Juli 2021

MENGESAHKAN,

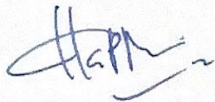
Ketua Tim Penguji : Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E
NIDN : 0314117307

Penguji I : Dewi Sri Woelandari, P.G., S.E., M.Sc
NIDN : 0303017106

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA
NIDN : 0309048102

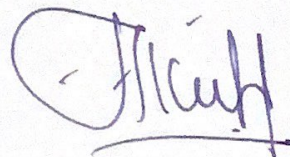
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bimo Wicaksono

Tempat Tanggal Lahir : Grobogan, 14 September 1998

Alamat : Taman Alamanda Blok F8 No.22 RT 002
RW 019 Kel. Karang Satria Kec. Tambun
Utara Kab. Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Lovesick Coffee Bekasi Timur)” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 11 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,



10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI TEMPEL
1F2AJX295533364

Bimo Wicaksono
201710325101

ABSTRAK

Bimo Wicaksono. 201710325101. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Lovesick Coffee Bekasi Timur).

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Lovesick Coffee dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 120 responden *existing customer* Lovesick Coffee dengan teknik sampling *Accidental Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari responden dengan cara pengisian kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 24.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan tidak dapat memoderasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Lovesick Coffee.

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

ABSTRACT

Bimo Wicaksono. 201710325101. *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty is moderated by Customer Satisfaction (Case Study on Lovesick Coffee East Bekasi).*

This study aims to determine the effect of Product Quality and Service Quality on Lovesick Coffee Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a moderating variable.

This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. Samples were obtained as many as 120 respondents of Lovesick Coffee existing customers using the Accidental Sampling technique. The data used in this study is primary data obtained from respondents by filling out a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression with the help of SPSS version 24.

The results of data processing, it shows that the Product Quality variable has a positive and significant effect on Customer Loyalty and Service Quality has a positive and significant impact on Customer Loyalty. Simultaneously product quality and service quality have a positive and significant effect on customer loyalty. Customer Satisfaction cannot moderate Product Quality and Service Quality towards Lovesick Coffee Customer Loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Lovesick Coffee Bekasi Timur).”

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRS., CSRA., CMA., CBV, CACP. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bahayangkara Jakarta Raya
4. Dewi Sri Woelandari P.G., SE., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan membimbing serta memberikan arahan, saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji hasil skripsi saya dan telah mengarahkan serta memberi masukan sehingga skripsi saya lebih baik lagi.
6. Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA selaku Dosen Penguji 2 yang telah menguji hasil skripsi saya dan telah mengarahkan serta memberi masukan sehingga skripsi saya lebih baik lagi.
7. Jumawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan selama saya menjadi mahasiswa.
8. Yth Seluruh Bpk/Ibu Dosen Prodi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing dan mengajarkan penulis ilmu-ilmu yang bermanfaat.

9. Keluarga tercinta, Bapak Agus Susanto, Ibu Dian Ratnawati, Kakak Ratih Agus Yuliana, Ratna Parahita Sari. Terima kasih atas kasih dan sayang serta dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Teman-teman saya pada masa kuliah yang selalu memberi semangat dan selalu menghibur. Terima kasih atas kebersamaannya disaat susah maupun senang.
11. Owner Lovesick Coffee yang telah mengizinkan untuk dilakukan penelitian pada tempat usahanya.

Jakarta, 11 Juni 2021

Bimo Wicaksono



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Produk	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	6
2.1.2 Karakteristik Kualitas Produk.....	7
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	7
2.1.4 Indikator Kualitas Produk.....	8

2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	10
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Loyalitas Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	13
2.3.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	14
2.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	17
2.4.4 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas	18
2.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Kerangka Penelitian	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
2.7.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.7.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.7.3 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan di moderasi oleh Kepuasan Pelanggan	29
2.7.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan di moderasi oleh Kepuasan Pelanggan	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30

3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Operasional Variabel	32
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3.1 Waktu Penelitian.....	34
3.3.2 Tempat Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Sumber Data	35
3.5.1 Data Primer	35
3.5.2 Data Sekunder.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1 Observasi	36
3.6.2 Kuesioner	36
3.7 Teknik Analisis.....	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.8 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.1 Uji Normalitas.....	38
3.8.2 Uji Multikolinieritas	39
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.9 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.9.1 Uji Analisis Regresi Dengan Variabel Moderator Menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA).....	40
3.10 Uji Hipotesis.....	41

3.10.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	41
3.10.2 Uji Statistik F (Uji F)	42
3.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV	44
4.1 Gambaran Perusahaan	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan	44
4.1.2 Visi.....	44
4.1.3 Misi	44
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	45
4.2.1 Identitas Responden.....	46
4.3 Uji Validitas	48
4.4 Uji Reliabilitas.....	50
4.5 Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1 Uji Normalitas.....	52
4.5.2 Uji Multikolinieritas	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.6 Uji Analisis Linier Berganda.....	56
4.6.1 Uji Analisis Regresi Moderasi (MRA)	57
4.7 Uji Hipotesis.....	58
4.7.1 Uji F	58
4.7.2 Uji T.....	59
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.9.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	63

4.9.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan	64
4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan	65
BAB V.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Negara Terbesar Eksportir Kopi	1
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4. 2 Grafik Normal P-Plot	53
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 1 Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Z)	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov- Smirnov	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Berganda	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Moderasi.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi (R2)	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	72
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi	73
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)	83
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2).....	86
Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Z)	89
Lampiran 7 Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	92
Lampiran 8 Hasil Uji SPSS.....	96
Lampiran 9 Tabel T.....	104
Lampiran 10 Tabel F.....	110
Lampiran 11 Tabel R	116
Lampiran 12 Buku Bimbingan.....	122
Lampiran 13 Hasil Uji Plagiasi	125
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....	128

