

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN DI BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

Alfia Febriatu Sholikhah

201910325299



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Alfia Febriatu Sholikhah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325299

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Januari 2023

Jakarta, 15 Januari 2023

MENYETUJUI,



Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Alfia Febriatu Sholikhah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325299

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Januari 2023

Jakarta, 16 Januari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

Penguji I : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM
NIDN : 0329017202

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


.....


.....

.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


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


Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Alfia febriatu Sholikhah
201910325299

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi hubungan dari kualitas layanan, kualitas produk dan harga yang ada dalam proses usaha restaurant Mie Gacoan terhadap loyalitas pelanggan. metode penelitian kuantitatif dan untuk memperoleh sample dalam penelitian ini penulis menggunakan metode purposive sampling. Besaran sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 responden dan terfokus pada pelanggan Mie Gacoan yang juga mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Variabel kualitas layanan, Variabel kualitas produk dan Variabel harga tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan. Variabel kualitas layanan dan Variabel kualitas produk terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan sedangkan Variabel harga tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan. variabel Kepuasan Pelanggan terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga variabel Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi variabel kualitas layanan dan variabel harga tetapi mampu memediasi variabel kualitas produk. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini mempunyai kekurangan dan keterbatasan meskipun begitu penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini. penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan dan melengkapi literatur mengenai analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada produk Mie Gacoan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine whether customer satisfaction can influence the relationship between service quality, product quality and price in the business process of Mie Gacoan restaurant to customer loyalty. quantitative research methods and to obtain samples in this study the authors used purposive sampling method. The sample size used in this study was 125 respondents and focused on Mie Gacoan customers who are also students at Bhayangkara University, Jakarta Raya. The service quality variable, product quality variable and price variable do not have a positive and significant direct effect on the Customer Loyalty Variable. The service quality variable and product quality variable have a positive and significant direct effect on the Customer Satisfaction Variable, while the price variable does not have a positive and significant direct effect on the Customer Satisfaction Variable. variable Customer Satisfaction has a positive and significant direct effect on Customer Loyalty. So that the customer satisfaction variable is not able to mediate the service quality variable and the price variable but is able to mediate the product quality variable. The author realizes that this research has shortcomings and limitations, however the writer hopes that this research can be useful for the parties involved in this research. This research can be used to enrich knowledge and complete the literature regarding the analysis of Service Quality, Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Mie Gacoan products.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya dan terima kasih kepada kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini merupakan salah satu syarat lulus dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi. Penelitian ini telah dilaksanakan lebih kurangnya 3 bulan.

Penyusunan penelitian skripsi tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan pengetahuan, ilmu dan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih banyak atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan bu, semoga ibu selalu sehat dan dilindungi Allah SWT.
5. Hasanudin S.I.P., M. AP, selaku dosen akademik saya dari semester 1-7. Terimakasih atas semangat dan motivasi yang bapak berikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penelitian ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bekasi, 11 Januari 2023

Alfia Febriatu Sholikhah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Rumusan Masalah	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas Layanan	13
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	13
2.1.2. Model kualitas layanan	13
2.1.3. Indikator kualitas layanan	14
2.2 Kualitas Produk.....	14
2.2.1. Pengertian kualitas produk.....	14
2.2.2. Dimensi kualitas produk	15
2.2.3. Faktor-faktor kualitas produk	15
2.3 Harga.....	16
2.3.1. Pengertian harga.....	16
2.3.2. Indikator harga	17
2.3.3. Faktor-faktor harga	17
2.4 Loyalitas Pelanggan	17
2.4.1 Pengertian loyalitas	17
2.4.2 Indikator loyalitas pelanggan	18
2.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.5.1 Pengertian kepuasan pelanggan	18
2.5.2 Metode pengukuran kepuasan pelanggan	19

2.5.3	Indikator kepuasan pelanggan.....	19
2.6	Kerangka Pemikiran.....	20
2.7	Hipotesis	20
2.7.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	20
2.7.2	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	21
2.7.3	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan	21
2.7.4	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	21
2.7.5	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	21
2.7.6	Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	21
2.7.7	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	22
2.7.8	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	22
2.7.9	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	22
2.7.10	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	22
2.8	Penelitian Terdahulu	22
BAB III	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Tahapan Penelitian.....	31
3.2.1	Tahapan perencanaan	31
3.2.2	Tahap pelaksanaan	31
3.2.3	Tahap penulisan	32
3.3	Model Konseptual Penelitian	32
3.4	Operasional Variabel.....	33
3.4.1.	Pengertian variabel.....	33
3.4.2.	Pengertian operasional variable	34
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	36
3.6.1	Populasi penelitian	36
3.6.2	Sampel penelitian	36
3.7	Metode Pengumpulan Data	37
3.7.1	Jenis data	37
3.7.2	Teknik pengumpulan data	38
3.7.3	Teknik pengukuran	38
3.8	Metode Analisis Data.....	39

3.8.1	Teknik analisis data SEM PLS	39
3.8.2	Evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>)	40
3.8.3	Evaluasi model struktural (<i>inner model</i>).....	40
BAB IV	42
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum.....	42
4.1.1	Sejarah singkat Mie Gacoan	42
4.1.2	Visi dan Misi Mie Gacoan	42
4.1.3	Logo perusahaan Mie Gacoan	43
4.1.4	Produk Mie Gacoan	43
4.2	Deskripsi Data.....	45
4.2.1	Identitas responden	45
4.3	Hasil Analisis Data	50
4.3.1	Skema model partial least square.....	50
4.3.2	Pengujian model pengukuran (<i>outer model</i>).....	50
4.3.3	Pengujian model struktural (<i>inner model</i>)	54
4.3.4	Pengujian Hipotesis	60
4.4	Pembahasan.....	64
BAB V	70
PENUTUP	70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3	Saran	71
REFERENSI	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pernyataan Pelanggan Mie Gacoan Cabang Bekasi Timur	5
Tabel 1. 2 Perbandingan harga Mie Gacoan cabang Bekasi timur dengan Mie Gacoan Cabang Cikarang.....	7
Tabel 1. 3 Perbandingan Kualitas Produk Mie Iblis antara Mie Gacoan Cabang Bekasi dengan Mie Gacoan Cabang Cikarang.....	7
Tabel 1. 4 Perbandingan Kualitas Layanan antara Mie Gacoan di Bekasi dengan Mie Gacoan di Cikarang	8
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 3. 2 Tabel Data Mahasiswa Prodi Manajemen dan Akuntansi	36
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Domisili Bekasi.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	48
Tabel 4. 5 Hasil Outer Loading.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Average Variance Extracted.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Cross Loading.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Composite Reliability & Crobach Alpha	54
Tabel 4. 9 Hasil R Square (R^2)	55
Tabel 4. 10 Tabel Q Square	56
Tabel 4. 11 Hasil Path Coefficient (Koefisien Jalur).....	56
Tabel 4. 12 Hasil Mediasi (Specific Indirect Effect)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Survey Makanan Utama Yang Paling Anda Sukai.....	1
Gambar 1.2 Menu Mie Gacoan.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3 1 Model konseptual penelitian beserta indikator variabel.....	33
Gambar 4.1 Logo Mie Gacoan.....	43
Gambar 4.2 Varian Menu Mie	44
Gambar 4.3 Varian Menu Dimsum.....	44
Gambar 4.4 Varian Menu Minuman	45
Gambar 4.5 Outer Model	50
Gambar 4.6 Inner Model.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme Skripsi	77
Lampiran 2. Uji Referensi Skripsi	79
Lampiran 3. Lampiran Kuisisioner.....	82
Lampiran 4. Data Tabulasi Responden.....	86
Lampiran 5. Hasil Uji Smartpls	91
Lampiran 6. Buku Bimbingan.....	95
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	98

