

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA *CATERING AR-RISALAH* DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Febi Rahmawati

202010325135



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada *Catering Ar-Risalah* Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Febi Rahmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325135

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 5 Februari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



Neng Siti Komariah, S.E., M.M.
NIDN. 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada *Catering Ar-Risalah* Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Febi Rahmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325135

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 5 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.
NIDN. 0318087101

Sekretaris Tim Penguji : Widi Winarso, SE, MM
NIDN. 0319067606

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


MENGETAHUI,


Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601


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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian 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 digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Saya memberi 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, Februari 2024

Yang membuat pernyataan,

Penulis



Febi Rahmawati

202010325135

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan masyarakat atau konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel purposive sampling. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik analisis structural equation model (SEM)-SmartPLS versi 4.0.

Berdasarkan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa: 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; 4) Kepuasan pelanggan terbukti memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan; 5) Kepuasan pelanggan terbukti memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

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

ABSTRACT

This research aims to measure the influence of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Ar-Risale Catering in Bekasi City. This research is a quantitative research where the objects used are the public or consumers who have made purchases at Ar-Risale Catering in Bekasi City. This research was conducted using a purposive sampling technique. The number of samples used in this research was 125 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using the structural equation model (SEM) analysis technique - SmartPLS version 4.0.

Based on the results of this research, it is clear that: 1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; 2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; 3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty; 4) Customer satisfaction is proven to mediate product quality on customer loyalty; 5) Customer satisfaction is proven to mediate service quality on customer loyalty.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena dengan ijin serta segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi". Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan kali ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. dan ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terimakasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga ibu selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Bapak Jumawan, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas A2 angkatan 2020.
7. Bapak/ibu Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.

8. Bapak/ibu Seluruh Staff dan Karyawan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak membantu kepada peneliti.
9. Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, senantiasa membantu baik dari segi materil dan moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak saya Kiki Atika Suri A.Md.A.B. dan adik saya Mutiara Maharani, yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi selama proses penyusunan skripsi.
11. Hendra Yusuf Setyawan, S.Sos. yang telah mendukung dan membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi.
12. Muhammad Irfan Zidni, S.Kom. selaku pemilik *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi yang telah memberikan izin melakukan penelitian di tempat *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, semua pihak yang berkepentingan dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Jakarta, 5 Februari 2024

Penulis

Febi Rahmawati

NPM: 202010325135

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Masalah.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Produk	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Produk	15

2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Model Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Loyalitas Pelanggan	17
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Telaah Empiris	20
2.7 Kerangka Pemikiran	29
2.8 Hipotesis.....	29
2.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.8.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.8.4 Pengaruh Kualitas Produk Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.8.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Tahapan Penelitian	33
3.2.1 Tahap Perencanaan	33
3.2.2 Tahap Pelaksanaan.....	34
3.2.3 Tahap Penulisan.....	34
3.3 Model Konseptual Penelitian	34
3.4 Operasional Variabel.....	36
3.4.1 Pengertian Variabel	36

3.4.2 Pengertian Operasional Variabel	36
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Populasi Penelitian.....	38
3.6.2 Sampel Penelitian	39
3.7 Metode Pengumpulan Data	39
3.7.1 Jenis Data.....	39
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7.3 Teknik Pengukuran.....	40
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Teknik Analisis Data SEM PLS	41
3.8.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
3.8.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
BAB IV	45
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Sejarah Singkat <i>Catering Ar-Risalah</i>	45
4.1.2 Visi dan Misi <i>Catering Ar-Risalah</i>	46
4.1.3 Logo <i>Catering Ar-Risalah</i>	46
4.1.4 Produk <i>Catering Ar-Risalah</i>	47
4.2 Deskripsi Data	49
4.2.1 Identitas Responden.....	49
4.3 Hasil Analisis Data.....	52
4.3.1 Skema Model Partial Least Square.....	52
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
4.3.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	57
4.3.4 Analisis Pengujian Hipotesis	63
4.4 Pembahasan	65
BAB V	72
PENUTUP.....	72

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Loyalitas Pelanggan <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bekasi.....	6
Tabel 1.2 Daftar Pernyataan Pelanggan <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bekasi	7
Tabel 1.3 Perbandingan Kualitas Produk Menu Ayam Bakar <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bekasi dengan <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bogor.....	9
Tabel 1.4 Perbandingan Kualitas Pelayanan antara <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bekasi dengan <i>Catering Ar-Risalah</i> di Kota Bogor	9
Tabel 2.1 Tabel Telaah Empiris	21
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Domisili Kota Bekasi	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4.5 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4.6 Hasil <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4.7 Hasil <i>Composite Reliability & Cronbach Alpha</i>	57
Tabel 4.8 Hasil <i>R-Square</i>	59
Tabel 4.9 Hasil <i>Q-Square Predictive Relevance</i>	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis.....	61
Tabel 4.11 Hasil Mediasi (<i>Specific Indirect Effects</i>)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah UMKM di Indonesia Sepanjang 2022	2
Gambar 1.2 Data Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Berdasarkan Kategori Usaha di Jawa Barat.....	3
Gambar 3.3 Produk Paket Menu Makanan <i>Catering Ar-Risalah</i>	5
Gambar 4.1 Logo <i>Catering Ar-Risalah</i>	46
Gambar 4.2 Varian Menu Sate Lumpur.....	47
Gambar 4.3 Varian Menu Gulai Aduhai.....	48
Gambar 4.4 Varian Menu Ayam Bakar	48
Gambar 4.5 <i>Outer Model</i>	53
Gambar 4.6 <i>Inner Model</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme

Lampiran 2. Uji Referensi

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 5. Hasil Uji SMARTPLS 4.0

Lampiran 6. Kartu Konsultasi Bimbingan Proposal (Skripsi)

Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir (Skripsi)

Lampiran 8. Riwayat Hidup

