

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO *ONLINE* ZALORA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



FANNY AWALIAH SETIA DEWI

11-1700995

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

PADA TOKO *ONLINE* ZALORA

Diajukan oleh:

Fanny Awaliyah Setia Dewi

No. Mhs. 11-1700995

Yogyakarta, 12 Juni 2021

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO *ONLINE* ZALORA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 02 Juli 2021

yang terdiri dari

Ketua



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

Anggota



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Toko *Online Zalora*” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 02 Juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan ada atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

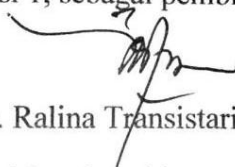
Yogyakarta, 02 Juli 2021

Yang



Fanny Awaliyah Setia Dewi

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji:



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar, setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya. Semoga keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita.

Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang dan inspirasi sampai saya bisa seperti sekarang dan memberikan dukungan dari segala hal, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai.

Adeku Nabilah, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu denganmu. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat kita jauh kita saling merindukan. Terimakasih untuk doa dan semangat darimu, semoga ini menjadi awal dari terwujudnya cita-cita saya dan awal dari kesuksesan.

Saudara-saudaraku yang selalu memberi semangat dan do'a.

Terimakasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing saya, Bu Ralina Transistari yang dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga atas kritik dan saran yang membangun, nasihat yang berarti, serta ilmu pengetahuan yang sangat berguna demi terselesaikannya skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman semua. Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat, memotivasi dan selalu ada saat aku mengeluh. Terimakasih untuk doa dan semangat darimu, semoga ini menjadi awal dari terwujudnya cita-cita saya dan awal dari kesuksesan, serta

Almamaterku STIM YKPN Yogyakarta yang aku banggakan dan telah memberikan ilmu dan wawasan selama aku menjalankan pendidikan di STIM YKPN Yogyakarta.

MOTTO

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ إِنَّ

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“percayalah sesudah kesulitan maka kemudahan akan berpihak kepadamu. Satu kesulitan tidak akan pernah mengalahkan dua kemudahan. Jangan pernah menyerah menghadapi kesulitan ketika masih mampu berusaha. Tidak ada kata berakhir sampai berhenti mencoba, karena usaha dan do'a yang tak pernah putus tidak akan mengkhianati hasil”

(Fanny Awalayah Setia Dewi)

“Usaha yang kita tanam pada hari kemarin dan sekarang adalah buah yang akan dipetik di kemudian hari, Kesuksesan itu bukan ditunggu, tetapi diwujudkan lewat usaha dan kegigihan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia Nya maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Toko *Online Zalora*”** dapat diselesaikan dengan baik. Telah menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk membuat skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIM YKPN Yogyakarta.

Skripsi ini peneliti susun berdasarkan data yang diperoleh dari pelanggan Zalora. Peneliti memahami dan menyadari tersusunnya skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dukungan, dan perhatian dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dra. Ralina Transistari, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan serta petunjuk yang baik kepada penulis.
2. Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
4. Keluarga tersayang (Bapak, Ibu, Nenek, Kakek, dan Adek) terimakasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayangnya yang sangat tulus.

5. Ashar Mahardika *my support system* yang selalu memberi do'a, masukan, dan semangat.
6. Teman-teman dekat yang selalu memberikan masukan, semangat, dan motivasi (Revy, Billy, Bang Syam, Febrika, Adel, Evan, Amel).
7. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan masukan dan dukungan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Demikian peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memberi dorongan, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 12 Juni 2021
Peneliti

Fanny Awaliyah Setia Dewi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA TOKO *ONLINE* ZALORA

Fanny Awaliyah Setia Dewi

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Yogyakarta 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada toko *online* Zalora. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Zalora. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 85 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Sedangkan untuk menguji variabel mediasi dilakukan dengan uji Sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Zalora, kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Zalora, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Zalora, kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan Zalora melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Loyalitas, Kepuasan.

ABSTRACT

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
ON ZALORA ONLINE STORE*

Fanny Awaliyah Setia Dewi

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Yogyakarta 2021

This study aims to determine the effect of product quality on loyalty through satisfaction as an intervening variable at Zalora online store. The data collection method used a questionnaire distributed via google form. The population of this study are Zalora customers. The sample used in this study using Non-Probability Sampling with purposive sampling method. The number of samples are 85 respondents. The data analysis technique used is simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study state that product quality has a positive effect on Zalora customer satisfaction, product quality has a positive effect on Zalora customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on Zalora customer loyalty, product quality has an indirect effect on Zalora customer loyalty through satisfaction as an intervening variable.

Keywords : product quality, loyalty, satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.

C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
C. Obyek dan Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Persamaan 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Persamaan 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Uji F <i>Goodness Of Fit</i> Persamaan 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Uji F <i>Goodness of Fit</i> Persamaan 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Persamaan 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Persamaan 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Rata-rata Kunjungan Web E-Commerce bulanan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Hasil Uji Sobel**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Tabulasi Tabel R.....	Error! Bookmark not defined.

