

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT. HARPINDO JAYA MONJALI
YOGYAKARTA

Skripsi
Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat sarjana
Program Studi Manajemen



Yohanes Riko

11-16-00985

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT. HARPINDO JAYA MONJALI
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

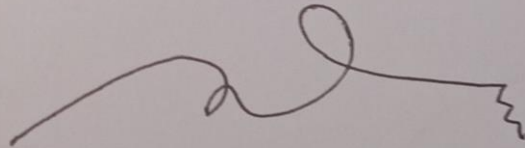
YOHANES RIKO

11-16-00985

Yogyakarta, 25 Agustus 2020

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Nur Rokhman, SE., M. Si

LEMBAR PENGESAHAN

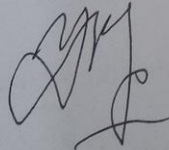
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT. HARPINDO JAYA MONJALI
YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal 25 Agustus 2020

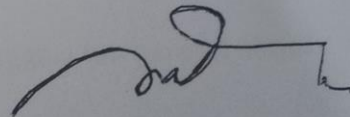
Yang terdiri atas:

Ketua



Yunita Anggarini, Dr.,M.Si

Anggota



Nur Rokhman, SE., M. Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

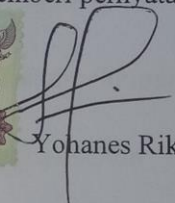
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. HARPINDO JAYA MONJALI YOGYAKARTA dan diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Agustus 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya.

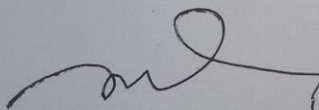
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran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

Yogyakarta, 7 September 2020
Yang memberi pernyataan



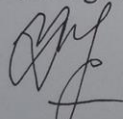

Yohanes Riko

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



Nur Rokhman, SE.,M.Si

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:



Yunita Anggarini, Dr.,M.Si

PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini ku persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu ku

tercinta

yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa,
pengorbanan kalian padaku dan memberikan kesempatan
menempuh pendidikan hingga sejauh ini. Terimakasih atas
dukungan moril maupun materil untukku selama ini.

Teruntuk Bapak Nur Rokhman, SE., M. Si selaku dosen pembimbing
skripsi, yang selalu memotivasi bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi
ini. Beliau telah memberikan bimbingan dan saran untuk penyusunan
skripsi ini hingga selesai.

MOTTO

Man jadda, Wajada

"Barang siapa bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil."

--- Pepatah arab ---

"Terasa sulit ketika aku merasakan harus melakukan sesuatu.

Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya"

--- ANNIE GOTTLIER ---

"kalau orang lain bisa kita juga pasti bisa"

--- Bapak ---

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih karunia, kesehatan serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. HARPINDO JAYA MONJALI YOGYAKARTA” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat sarjana program studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas berkat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung dan tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa halangan apapun.
2. Orangtua dan keluarga penulis yang sudah memberikan doa, kasih sayang, semangat serta dukungannya secara moril maupun materil.

3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
4. Bapak Nurrokhman, M. Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, bimbingan, dan masukan selama menyusun laporan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen dan segenap karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat.
6. Bapak Ardian selaku Kepala Cabang PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta
7. Seluruh karyawan PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Bapak dan ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu dan membantu penulis dalam menempuh pendidikan di kampus kita, STIM YKPN.
9. Seluruh teman-teman dari STIM YKPN angkatan 2016 atas kebersamaan, dukungan, dan keceriaan yang telah diciptakan selama ini.
10. Kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu penulisan Laporan skripsi ini yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu saya mohon agar diberikan saran yang membangun demi tercapainya tulisan yang lebih baik untuk

kedepannya. Semoga hasil dari skripsi saya ini dapat bermanfaat bagi orang banyak terutama untuk adik-adik angkatan agar bisa mengembangkan skripsi menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 7 September 2020

Yohanes Riko

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* pada PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta. Sampel penelitian ini yaitu konsumen yang pernah membeli produk PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta.. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan model *non-Probability sampling*. Adapun metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu metode *analisis regresi linear berganda*. Hasil data dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Kualitas Produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Kepuasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen dengan Kepuasan sebagai variabel *intervening*. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Product Quality on consumer loyalty with satisfaction as an intervening variable at PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta. The sample of this research is consumers who have bought PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta. The sampling technique uses a non-probability sampling model. The method used is purposive sampling method. The analytical method used is multiple linear regression analysis method. The results of the data can be concluded that service quality has no effect and is not significant towards consumer loyalty. Product quality has no effect and is not significant towards consumer loyalty. Satisfaction has no positive and insignificant effect on consumer loyalty. Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Service Quality has a positive and significant effect on consumer loyalty with satisfaction as an intervening variable. Product quality has a positive and significant effect on consumer loyalty with satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Manajemen Pemasaran	7
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Kualitas Produk	15
D. Loyalitas Konsumen	19
E. Kepuasan Konsumen	21
F. Penelitian Terdahulu	25
G. Hipotesis	33
H. Kerangka Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Definisi Konsep	41
B. Definisi Operasional	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Metode Pengambilan sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
3. Teknik Pengambilan Data	44
E. Metode analisis	45
1. Uji instrument	45
2. Uji asumsi dasar	46
3. Uji asumsi dasar	46
4. Uji heteroskedastisitas	47
5. Uji hipotesis	47
6. Path analisis	49
7. Sobel test	52

8. Alat analisis	53
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN ANALISIS DATA	92
A. GAMBARAN UMUM INSTANSI	92
1. Sejarah PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta	92
2. Visi Misi	93
3. Bagan Organisasi PT. Harpindo Jaya Monjali Yogyakarta	94
B. ANALISIS DATA	95
1. Uji instrument	95
2. Uji statistic	99
3. Uji asumsi klasik	104
4. Path analisis	113
5. Uji Hipotesa	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
A. KESIMPULAN	127
B. SARAN	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	96
Tabel 4.2 Usia Responden	96
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	97
Tabel 4.4 Uji Validitas	97
Tabel 4.5 Uji Rehabilitas	99
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102
Tabel 4.7 Uji T Test 1	103
Tabel 4.8 Uji T Test 2	104
Tabel 4.9 Uji F	105
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas	109
Tabel 4.11 Uji Normalitas	112
Tabel 4.12 Uji Park	114
Tabel 4.13 Path Analisis Jalur I	116
Tabel 4.14 Path Analisis Jalur II	118
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 4. 2 Uji normalitas probability plot.....	107
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	110
Gambar 4. 4 Analisis Jalur.....	119