

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA KONSUMEN RESTORAN MIE GACOAN YOGYAKARTA)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat sarjana
Program Studi Manajemen



Dyan Wahyu Utami

12.17.01145

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA KONSUMEN RESTORAN MIE GACOAN YOGYAKARTA)**

Diajukan oleh:

Dyan Wahyu Utami

12-1701145

Yogyakarta, 31 Agustus 2020

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Eka Sudarusman, Drs, M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA KONSUMEN RESTORAN MIE GACOAN YOGYAKARTA)

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

Tanggal, 31 Agustus 2020


Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Anna Partina, M.Si.

Anggota



Eka Sudarusman, Drs, M.M.

LEMBAR KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Restoran Mie Gacoan Yogyakarta)** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 14 Agustus 2020, 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 sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis lainnya.

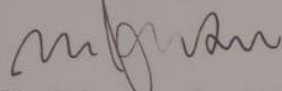
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran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

Yogyakarta, 31 Agustus 2020

Yang me

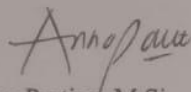

Dyan Wanyu Utami

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



Eka Sudarusman, Drs, M.M.

Saksi 2, sebagai Ketua tim penguji skripsi



Dr. Anna Partina, M.Si.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah

1. Bapak Eka Sudarusman, Bapak dosen pembimbing yang sangat sabar dan suportif.
2. Bapak dan Ibuk yang selalu mendukung semua mimpi – mimpi termasuk menjalani kuliah sambil bekerja.
3. Deva dan Devi yang selalu menjadi penyemangat dan membuat saya kreatif mengatur waktu.
4. Om Eko Suwardi dan keluarga yang selalu menginspirasi dan mendukung setiap keputusan dan karya saya.
5. Teman-Teman, Suci, Niken, Ningrum, Wita, dan Restu yang selalu toleransi dan rela waktu *hang-out* kita diisi dengan sesi konseling skripsi.
6. Tim Go-food Solo, tim tercinta yang sangat kooperatif dan bisa diandalkan sehingga performa Solo tetap baik walau saya sering meninggalkan kalian.
7. Semua pihak yang mendukung dalam proses penelitian ini.
8. Almamater tercinta.

MOTTO

“If your dream doesn’t scare you, it isn’t big enough”

By Kristine K. Stevens

“I don't stop when I'm tired. I stop when I'm done”

By David Goggins

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Restoran Mie Gacoan Yogyakarta)".

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan lancar di tengah keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr Suparmono M.Si selaku Ketua STIM YKPN Yogyakarta dan dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta arahan dalam membimbing penulis.
2. Bapak Drs. Eka Sudarusman., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sangat sabar selalu memberi semangat untu menyelesaikan laporan ini.
3. Tim Go-food Area Solo yang selalu memberikan kesempatan dan dukungan bagi penulis untuk menjalani dua hal penting sekaligus, yaitu kerja dan kuliah.
4. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan inspirasi dan doanya untuk penulis menyelesaikan laporan ini.
5. Bapak/Ibu Dosen, Staf, dan Karyawan STIM YKPN Yogyakarta.

6. Teman – teman seperjuangan di Program Studi Manajemen jenjang Strata Satu yang selalu memberikan motivasi untuk bisa menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan akan diterima dengan senang hati demi perbaikan yang perlu. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Yogyakarta, 31 Agustus 2020

Penulis

Dyan Wahyu Utami

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MIE GACOAN YOGYAKARTA)

Dyan Wahyu Utami

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Yogyakarta

dyan.wahyuutami@gmail.com

Di Yogyakarta pelaku bisnis kuliner sangat banyak. Salah satunya adalah Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Lokasi ini dipilih karena salah satu restoran dengan menu mie paling ramai di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden yang melakukan pembelian lebih dari 3x melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi dasar, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji t, serta koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRAC**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA KONSUMEN RESTORAN MIE GACOAN YOGYAKARTA)****Dyan Wahyu Utami**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Yogyakarta

dyan.wahyuutami@gmail.com

In Yogyakarta there are many culinary businesses. One of them is Restaurant Mie Gacoan Yogyakarta. This location was chosen because it is one of the noodle menu restaurant with the most crowded of visitor in Yogyakarta. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty at Restaurant Mie Gacoan Yogyakarta. The independent variables used in this study are product quality, service quality, and customer satisfaction. And the dependent variable in this study is customer loyalty. This research was conducted at Restaurant Mie Gacoan Yogyakarta. The sampling technique uses purposive sampling. The sample used in this study amounted to 150 respondents who bought more than 3x through the distribution of questionnaires. Data analysis method used is quantitative analysis, namely the validity and reliability test, the basic assumption test, the classic assumption test, the multiple linier regression analysis the t test, and the coefficient of determination. Based on the results of the t test showed that the product quality and customer satisfaction significantly influenced customer loyalty at Restaurant Mie Gacoan Yogyakarta. Whereas for the service quality was not significantly influence customer satisfaction at Restaurant Mie Gacoan Yogyakarta.

Keywords: Product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRAC</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Kepuasan Pelanggan	14
4. Loyalitas Pelanggan	18

B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Penelitian	26
D. Hipotesis	26
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Definisi Konsep.....	29
B. Definisi Operasional.....	30
C. Objek dan Subjek Penelitian	33
D. Metode Pengambilan Sampel.....	33
E. Metode Pengambilan Data.....	35
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV	41
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	41
A. Gambaran Umum Ojek Penelitian	41
a. Restoran Mie Gacoan Yogyakarta	41
b. Visi dan Misi Restoran Mie Gacoan Yogyakarta	44
c. Struktur Organisasi Restoran Mie Gacoan.....	44
B. Deskripsi Responden.....	45
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
b. Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
c. Responden Berdasarkan Umur.....	47
d. Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
C. Analisis Data	49
a. Uji Instrumen Penelitian	49
1) Uji Validitas	49
2) Uji Reliabilitas	51
b. Uji Asumsi Dasar	51
1) Uji Normalitas	51
c. Uji Asumsi Klasik.....	52
1) Uji Multikolinieritas	52
2) Uji Heterokedastisitas	53
d. Uji Hipotesis	55

1) Regresi Linier Berganda.....	55
2. Uji Parsial (Uji t).....	57
3) Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>)	59
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. KESIMPULAN.....	63
B. SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial	58
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	26
Gambar 4.1 Keramaian customer di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta.....	41
Gambar 4.2 Menu yang disajikan di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta.....	42
Gambar 4.3 Daftar harga menu di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta	43
Gambar 4.4 Keramaian <i>driver</i> Gofood dan Grabfood	43
Gambar 4.5 Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	69
Lampiran B Tabulasi Data	74
Lampiran C Uji Validitas	78
Lampiran D Uji Reliabilitas	79
Lampiran E Uji Normalitas	80
Lampiran F Uji Multikolinearitas	81
Lampiran G Uji Heteroskedastisitas	82
Lampiran H Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	83
Lampiran I Uji Koefisien Determinasi.....	84
Lampiran J Gambar Keramaian customer di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta .	83
Lampiran K Gambar Menu yang disajikan di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta	84
Lampiran L Gambar Daftar harga menu di Restoran Mie Gacoan Yogyakarta ...	85
Lampiran M Gambar Keramaian driver Gofood dan Grabfood	86
Lampiran N Gambar Struktur Organisasi	87