

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS  
LAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MIE NGACO WONOSARI**

**SKRIPSI**

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



**Denokky Pramiswari**

**112001624**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN,  
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MIE NGACO WONOSARI**

Diajukan oleh:

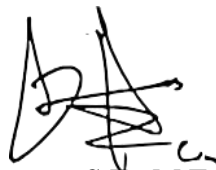
Denokky Pramiswari

No.Mhs. 112001624

Yogyakarta, 4 Juli 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN,  
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MIE NGACO WONOSARI**

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

Tanggal : 19 Juli 2024

Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE NGACO WONOSARI” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari peneliti lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada peneliti aslinya. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 30 Juli 2024

Yang memberi pernyataan

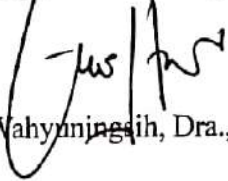


Denokky Pramiswari

Saksi I, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

  
Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP®

Saksi II, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

  
Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya  
bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S, Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka  
ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri  
walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat  
bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Petama-tama saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat pertolongan, kemudahan, dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Markidi dan Ibu Tatik yang telah berkorban banyak baik tenaga, pikiran, dan materi tanpa lelah dan mengeluh sedikitpun. Bapak Markidi cinta pertama dan panutanku, beliau mampu mendidik, memberikan semangat, do'a dan motivasi tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan studi hingga sarjana. Ibu Tatik yang dengan tulus Ikhlas penuh cinta memberikan cinta, kasih dan sayang, merawat, menjaga, membesarkan, mendidik dan memberikan dorongan dengan tulus cinta serta tidak lelah memanjatkan do'a untuk saya.
2. Kakak saya yang hebat Ardian Angga Pramudya dan istrinya Rizky Ary Saputri yang terus memberikan nasihat dan dukungan kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Kepada keponakan tercinta Khayyirah dan Khaizan, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat saya semangat untuk mengerjakan skripsi hingga selesai.
4. Sahabat-sahabat saya tercinta, Arandhani Della Wimana, Widya Susilaningrum, Silviana Indriani Sugiyana, yang telah banyak membantu dan kebersamai

proses saya dari awal. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, dukungan, pengalaman dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya selama ini.

5. Kepada seseorang yang telah menemani sejak SMA dan memberikan dukungan kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini.
6. Teman-teman kost Della, Ery, Nita, Anika, Ariska, Innayah, Ismi, Mita. Terimakasih sudah kebersamai dan memberikan banyak cerita disetiap waktunya.
7. Keluarga besar dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan menjadi bagian dari perjalanan penyelesaian studi selama ini.
8. Yang terakhir kepada perempuan sederhana namun terkadang sulit dimengerti, diri saya Denokky Pramiswari. Seorang perempuan 22 tahun yang terkadang masih seperti anak kecil pada umumnya, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah bertahan walaupun seringkali mengeluh atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak Lelah untuk mencoba.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala curahan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE NGACO WONOSARI” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam penyelesaian studi dan penelitian skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M,Si., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev., CFP<sup>®</sup> selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada peneliti dalam proses penelitian skripsi ini.
3. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan.



4. Seluruh Karyawan dan Staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah melayani peneliti serta membantu dalam proses kelancaran penyusunan skripsi.
5. Bapak Muhtar Latifu Nurrohmat selaku owner Mie Ngaco yang telah mengizinkan peneliti untuk menjadikan Mie Ngaco sebagai obyek penelitian dalam penelitian skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini, peneliti memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan peneliti semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, 29 Juli 2024

Penyusun,

Denokky Pramiswari

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan Mie Ngaco Wonosari. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 127 responden yang merupakan konsumen Mie Ngaco Wonosari yang telah membeli minimal dua kali dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, dan telah berusia minimal 16 tahun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Keragaman Produk, dan Loyalitas Pelanggan**

### ***ABSTRACT***

*This research aims to analyze the influence of product quality, price, service quality and product diversity on Mie Ngaco Wonosari customer loyalty. The research method used in this research is a quantitative method. The data collection method uses a questionnaire with a sampling technique using a purposive sampling technique. The sample in this study was 127 respondents who were Mie Ngaco Wonosari consumers who had purchased at least twice in less than one year, and were at least 16 years old.*

*The results of this research show that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty, product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and product diversity has a positive and significant effect on customer loyalty.*

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

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>22</b>
<b>C. Perumusan Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Kerangka Penelitian .....</b>	<b>32</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>A. Definisi Konsep .....</b>	<b>33</b>
<b>B. Definisi Operasional.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Jenis Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>D. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>37</b>
<b>E. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>38</b>
<b>F. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>39</b>
<b>G. Metode Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB IV GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Profil Perusahaan .....</b>	<b>46</b>
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>60</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>64</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi terakhir pembelian ...	49
Tabel 4. 6 Uji Validitas .....	50
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 8 Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4. 11 Uji F .....	55
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 4. 13 Uji t.....	58
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	59