

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI RINDU KOPI
SURABAYA**



Oleh :

GALIH RIAN PUTRA KALINGGA

NPM: 15.1.02.10198

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN**

**LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI RINDU KOPI
SURABAYA**



Oleh :

GALIH RIAN PUTRA KALINGGA

NPM: 15.1.02.10198

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI RINDU
KOPI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

GALIH RIAN PUTRA KALINGGA

NPM: 15.1.02.10198

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI RINDU KOPI
SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**GALIH RIAN PUTRA KALINGGA
NPM : 15.1.02.10198**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 05 Oktober 2019**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Suhermin, S.E., M.M.

2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suhermin, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **GALIH RIAN PUTRA KALINGGA**

N.P.M : **15.1.02.10198**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RINDU KOPI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 05 Oktober 2019

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 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 saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 September 2019

Yang membuat pernyataan,



[Handwritten Signature]
Galih Rian Putra Kalingga

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Galih Rian Putra Kalingga
NPM : 15.1.02.10198
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 23 September 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/1
Alamat Rumah : Jl. Sidotopo Wetan gg 3 No. 33
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suwanto
Alamat Rumah/ Telepon : Jl. Sidotopo Wetan gg 3 VI No. 33
Surabaya/
08121639705
Alamat Kantor/ Telepon : Jl. Sultan Iskandar Muda, Ujung,
Kec.Semampir Surabaya
Pekerjaan/ Jabatan : Polisi

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN SIDOTOPO WETAN 1-255 Surabaya tahun 2009
2. Tamat SMP di SMP Negeri 37 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SMA di SMA TRIMURTI Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2015-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Galih Rian Putra Kalingga

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah selalu dilimpahkan kepada penulis, serta berkat doa restu kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI RINDU KOPI SURABAYA”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. terselesainya skripsi ini tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Khuzaini, M.M. selaku dosen wali SM5 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada saat perwalian.

5. Bapak dan Ibu dosen serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal Ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama menjalani studi sehingga dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Suwanto dan Ibu Ida Susanti selaku orang tua penulis yang selama ini telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dukungan serta bantuan materi sehingga mampu menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh teman-teman SM5 angkatan 2015 yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan serta memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya dalam bidang penelitian ilmu manajemen keuangan. Disadari oleh penulis bahwa penyusunan maupun penyajian ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan penulis siap menerima kritik dan saran yang membangun. Terima kasih.

Surabaya, 20 September 2019

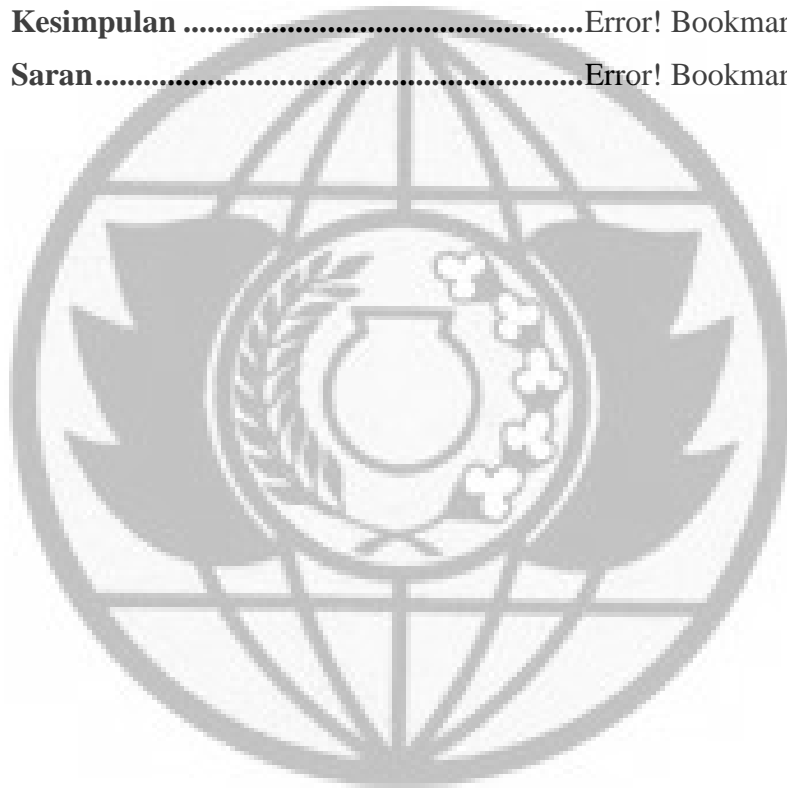
Galih Rian Putra Kalingga

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1. 1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1. 2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. 3. 1. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. 3. 2. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. 4. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2. 1. Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. 1. 1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. 2. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2. 3. 1. Dimensi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2. 3. 2. Indikator Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2. 3. Teori Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. 2. 1. Karakter Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. 2. 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Error!	Bookmark not defined.
2. 2. 3. Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. 4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. 5. 1. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. 5. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. 6. 1. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2. 6. 2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. 6. 3.	Indikator Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. 6.	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2. 7.	Rerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2. 8.	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 3		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3. 1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 1. 1.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 1. 2.	Gambaran dari Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. 1. 3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. 2.	Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3. 3.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3. 3. 1.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 3. 2.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3. 4.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.4.5	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.6	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.7	Metode Analisis Jalur (Path Analysis)...	Error! Bookmark not defined.
3.4.8	Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.

4.1.4	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	ANALISIS DATA.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.1	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.2	Hasil Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.3	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Jumlah Pengunjung di Rindu Kopi Surabaya**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3 Kelas Interval.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4 Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas produk...**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas layanan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas pelanggan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 14 Model Summary - Sub Struktur 1**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 15 ANOVA - Sub Struktur 1**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 16 Hasil Uji Regresi - Sub Struktur 1.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 17 Model Summary - Sub Struktur 2**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 18 ANOVA - Sub Struktur 2**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 19 Hasil Uji Regresi - Sub Struktur 2.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 20 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur**Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1** **Rerangka Konseptual**.....Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 **Diagram JalurJK**.....Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 **Grafik Kurva Histogram**Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 **Grafik Kurva Histogram**Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 **Grafik *Normal Probabilty Plot***Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 **Grafik *Normal Probabilty Plot***Error! Bookmark not defined.
Gambar 7 **Grafik *Scatterplot***Error! Bookmark not defined.
Gambar 8 **Grafik *Scatterplot***Error! Bookmark not defined.
Gambar 9 **Hubungan Sub Struktur Kualitas Produk Dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**.....Error! Bookmark not defined.
Gambar 10 **Hasil Pengujian Sub Struktur 1**Error! Bookmark not defined.
Gambar 11 **Hubungan Sub Struktur Kualitas Produk, Kualitas layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.
Gambar 12 **Hasil Pengujian Sub Struktur 2**Error! Bookmark not defined.
Gambar 13 **Hasil Koefisien Jalur**Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Pengesahan.....	Error! Bookmark not defined.	iv
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi	Error! Bookmark not defined.	v
Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.	vi
Kata Pengantar	Error! Bookmark not defined.	vii
Kuisiner	Error! Bookmark not defined.	88
Data SPSS	Error! Bookmark not defined.	93
Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	Error! Bookmark not defined.	105
Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.	106
Ijin Riset.....	Error! Bookmark not defined.	107
Ijin Riset Balik Perusahaan	Error! Bookmark not defined.	108
Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.	109

