

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA ES TEH INDONESIA**



Oleh :

MUHAMMAD YUSUF RAMADHAN

NPM: 19.1.02.11922

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA ES TEH INDONESIA**



Oleh :

MUHAMMAD YUSUF RAMADHAN

NPM: 19.1.02.11922

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA ES TEH INDONESIA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

MUHAMMAD YUSUF RAMADHAN

NPM : 19.1.02.11922

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA ES TEH INDONESIA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MUHAMMAD YUSUF RAMADHAN
NPM : 19.1.02.11922

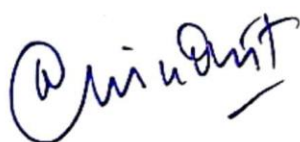
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Oktober 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.
Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.
2. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM

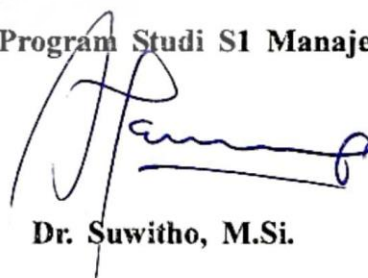
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **MUHAMMAD YUSUF RAMADHAN**

N.P.M : **19.1.02.11922**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA ES TEH INDONESIA

Diajukan untuk diuji tanggal 14 Oktober 2023 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 saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan 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 Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Yusuf Ramadhan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Yusuf Ramadhan
NPM : 19.1.02.11922
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl.Banyu Urip Wetan Tengah V/37
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Tetiy Mariani
Alamat Rumah/Telepon : Jl.Banyu Urip Wetan Tengah V/37
/089606961966
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD :di SD Muhammadiyah 11 tahun 2013
2. Tamat SMP :di SMPN 8 Surabaya tahun 2016
3. Tamat SMA :di SMAN 10 Surabaya tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2019-2023	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Yusuf Ramadhan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA ES TEH INDONESIA**" dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr.Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Anindyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam proses penyusunan skripsi ini dan memberi bimbingan dengan jelas dan bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini dengan baik,
4. Bapak Mohammad Faisal, S.Pd.,M.Pd. Selaku dosen wali kelas SM4 yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan sampai akhirnya terselesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Ibu Tetiy Mariani selaku Ibu saya yang telah membantu saya dan memberikan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan benar.
7. Kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan memberikan fasilitas kepada saya untuk dapat menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada teman-teman saya yang tergabung dalam unit kegiatan mahasiswa yaitu UKM Paduan Suara “Cemara Choir” STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak motivasi serta semangat agar saya dapat segera menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik
9. Teman-teman dari kelas SM4 yang selalu bersama-sama selama belajar di STIESIA Surabaya
10. Teman-teman dekat saya yaitu: Ardesto, Rio, Fatikhul, Iqbal, Renal, Renaldi, David, Yafi, Anton yang selalu mendukung penuh dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini sampai selesai, saya ucapkan banyak terima kasih

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 14 Oktober 2023

Muhammad Yusuf Ramadhan

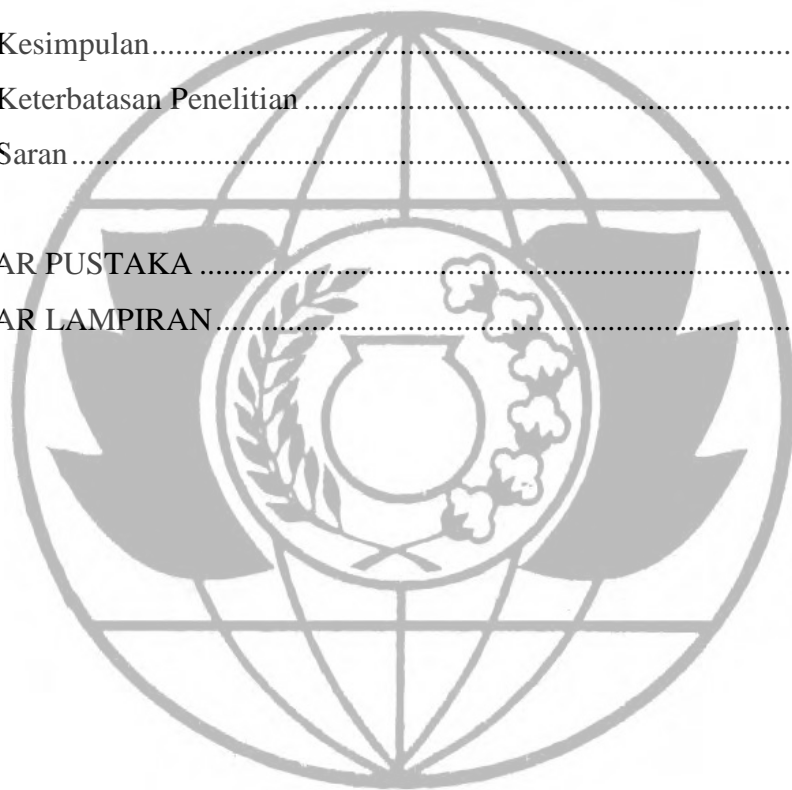


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.2 Harga	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	22

2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.4.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan	24
2.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
BAB 3 : METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
3.2.2 Teknik Sampling	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 Variabel	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Analisa Data.....	30
3.5.1 Model Pengukuran (Outer Model)	31
3.5.2 Model Struktural (Inner Model)	32
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34

4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	36
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	38
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)	42
4.2.2 Uji Hipotesis	50
BAB 5 : PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian	61
5.3 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Brand Minuman Terpopuler 2022.....	3
2 Daftar Menu dan Harga Es Teh Indonesia	5
3 Penelitian Terdahulu	20
4 Skala Likert	28
5 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
6 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Usia.....	37
7 Karakteristik responden berdasarkan Jumlah Transaksi.....	38
8 Interval Kelas	39
9 Distribusi frekuensi berdasarkan Kualitas Produk.....	39
10 Distribusi frekuensi berdasarkan Harga	40
11 Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan Pelanggan	41
12 Distribusi frekuensi berdasarkan Loyalitas Pelanggan	41
13 Hasil Nilai Outer Loading.....	43
14 Hasil Nilai Cross Loading	44
15 Hasil Nilai AVE.....	45
16 Hasil Nilai Composite Reliability	46
17 Hasil Nilai Cornbach Alpha.....	47
18 Hasil Original Sample	48
19 Hasil Original Sample.....	49
19 Hasil Nilai R-Square	50
20 Hasil Uji Hipotesis.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Fenomena yang dialami Es Teh Indonesia.....	6
2 Rerangka Konseptual	20
3 Logo Es Teh Indonesia.....	34
4 Hasil Uji Hipotesis	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner penelitian.....	67
2 Hasil Tabulasi kuesioner	71
3 Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4 Model pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	76
5 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	80
6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	81
7 Surat Ijin Riset	82
8 Surat Pernyataan.....	83
9 Sertifikat Seminar Hasil.....	84
10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	85

