

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO FEMINA KOTA METRO
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI



**OLEH :
DIAH AYU TRIWULANDARI
NPM. 20610064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2024



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO FEMINA KOTA METRO
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Penyusunan Skripsi

OLEH :

DIAH AYU TRIWULANDARI

NPM. 20610064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2024

ABSTRAK

Triwulandari, Diah Ayu, 2024. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Kota Metro Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Progam Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kenaikan dan penurunan penjualan toko Femina dari tahun 2019-2023. Penurunan yang terjadi disebabkan karena kualitas produk, harga serta kualitas layanan toko Femina. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sifat penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen toko Femina. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pada variable kualitas produk (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,490 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,490 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_{01} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas produk (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 2) Pada variable harga (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,642 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,642 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_{02} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable harga (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 3) pada variable kualitas pelayanan (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,056 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,056 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_{03} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 4) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Z) tidak berperan sebagai penyela antara kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{04} diterima dan H_4 ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Triwulandari, Diah Ayu, 2024. The Influence of Product Quality, Price, and Service Quality on Customer Loyalty at Toko Femina Metro City with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Metro. Supervisors: (1) Dr. H. Febriyanto, M.M., (2) Fitriani, S.E., M.M.

This research is motivated by the fluctuations in sales at Toko Femina from 2019 to 2023. The decline in sales is attributed to factors such as product quality, pricing, and service quality. Therefore, this study aims to examine the influence of product quality, price, and service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable.

The research method used is quantitative with a correlational study design. The population consists of customers of Toko Femina, and the sample size is 50 respondents selected through purposive sampling. Data collection techniques include questionnaires and documentation. Data analysis is conducted using multiple linear regression tests.

The results of this study indicate that: 1) For the product quality variable (X_1), the calculated t-value is 6.490, which is greater than the critical t-value ($6.490 > 1.680$). This indicates that H_1 is accepted and H_{01} is rejected, meaning that there is an influence of product quality (X_1) on customer loyalty (Y) at Toko Femina. 2) For the price variable (X_2), the calculated t-value is 4.642, which is greater than the critical t-value ($4.642 > 1.680$). This indicates that H_2 is accepted and H_{02} is rejected, meaning that there is an influence of price (X_2) on customer loyalty (Y) at Toko Femina. 3) For the service quality variable (X_3), the calculated t-value is 7.056, which is greater than the critical t-value ($7.056 > 1.680$). This indicates that H_3 is accepted and H_{03} is rejected, meaning that there is an influence of service quality (X_3) on customer loyalty (Y) at Toko Femina. 4) The results show that the customer satisfaction variable (Z) does not act as an intervening variable between product quality (X_1), price (X_2), and service quality (X_3) on customer loyalty (Y). Therefore, H_{04} is accepted and H_4 is rejected.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

RINGKASAN

Triwulandari, Diah Ayu, 2024. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Kota Metro Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Progam Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, M.M. (2) FITRIANI, S.E., M.M.

Paragraf pertama berisi laatar belakang masalah mengenai pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.

Paragraf kedua berisi tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.

Paragraf ketiga berisi metode penelitian. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sifat penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen toko Femina. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda.

Paragraf keempat berisi hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pada variable kualitas produk (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,490 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,490 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_{01} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas produk (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 2) Pada variable harga (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,642 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,642 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_{02} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable harga (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 3) pada variable kualitas pelayanan (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,056 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,056 > 1,680$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_{03} ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada toko Femina. 4) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Z) tidak berperan sebagai penyela antara kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{04} diterima dan H_4 ditolak.

HALAMAN PERSETUJUAN

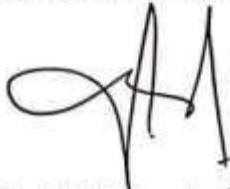
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO FEMINA KOTA METRO
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

DIAH AYU TRIWULANDARI

NPM. 20610064

**Metro, 13 Juni 2024
Dosen Pembimbing I**



**Dr. H. Febriyanto. S.E., M.M
NIDN.0223027901**

Dosen Pembimbing II



**FITRIANI, S.E., M.M
NIDN.0206068604**

**Mengetahui :
Kaprosdi S1 Manajemen**



**Nani Septiana, S.E., M.M
NIDN.02220098901**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO FEMINA KOTA METRO
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

DIAH AYU TRIWULANDARI

NPM. 20610064

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

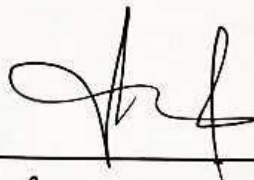
Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juni 2024

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro


Tim Penguji

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901



Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604



Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M
NIDN. 0220076001



Penguji Utama

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIP. 0210036801

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) maka tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Qs Al-Insyirah : 6-7)

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. 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!”

(Ferdiyandi)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh.”

(Diah Ayu Triwulandari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang Tua Tercinta, Ayah Ponimin dan Ibu Rasmani, terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidupku. Setiap langkah dalam perjalanan ini adalah berkat restu dan bimbingan kalian.
2. Kakak Kandung Dwi Ahmad Nuryadi dan Kakak Kanika, terima kasih atas dorongan, saran, dan dukungan yang selalu menguatkan. Kehadiran kalian dalam hidupku memberikan semangat untuk terus berjuang dan mencapai cita-cita.
3. Sahabat-Sahabat Terkasih: Linda Agih Pradita, Salsadila Yunita, Alfina Damayanti, Amelia Oktaviani Annisa Diah, Elen Eva Hastuti, Raeni Agustiani, Tania Audry Putri, Elisa Tiana, dan Putri Diana. Terima kasih atas persahabatan yang tulus, dukungan tanpa henti, dan kenangan indah yang kita bagi bersama. Kalian adalah sumber kekuatan dan kebahagiaan yang selalu ada dalam suka dan duka. Setiap tawa, cerita, dan momen berharga yang kita lewati bersama telah memberikan warna dalam perjalanan hidupku. Semoga kebersamaan kita terus berlanjut dan menjadi inspirasi untuk mencapai impian kita masing-masing. Kalian adalah sahabat sejati yang selalu memberikan semangat dan motivasi, dan untuk itu, aku sangat berterima kasih.
4. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2020 yang telah berperan banyak dan memberikan pengalaman serta pembelajaran selama dibangku kuliah.
5. Terimakasih untuk Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

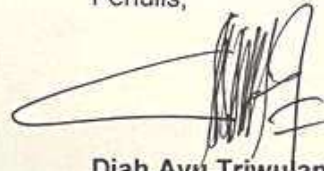
Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” dengan baik, sebagai salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.S., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro, dan sekaligus dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama Menyusun proposal ini.
4. Nani Septiani, S.E., M.M. Selaku kepala program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Fitriani, S.E., M.M Selaku Pembimbing II, Dosen Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun proposal skripsi ini.
6. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
8. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkan yang telah mendukung dan doa yang telah diberikan.

Demikian pengantar proposal ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk ini penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Mei 2024
Penulis,



Diah Ayu Triwujandari
NPM. 20610064

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Diah Ayu Triwulandari

NPM : 20610064

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”** benar hasil karya saya bukan plagiat, sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Mei 2024

buat pernyataan,



Diah Ayu Triwulandari
NPM. 20610064



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0984/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Diah Ayu Triwulandari
NPM : 20610064
JENIS DOKUMEN : Skripsi

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO FEMINA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 18 Agustus 2024
Kepala Unit,

Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Batasan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Kualitas Produk.....	14
3. Harga.....	19
4. Kualitas Pelayanan	23
5. Loyalitas Pelanggan.....	28
6. Kepuasan Pelanggan.....	33
B. Penelitian Relevan.....	37
C. Kerangka Pemikiran	42

D. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	44
B. Definisi Operasional Variabel.....	44
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Produk Pada Toko Femina	3
Tabel 2 Penelitian Relevan	38
Tabel 3 Skala Likert	47
Tabel 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_1)	54
Tabel 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)	
Tabel 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X_3)	
Tabel 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	
Tabel 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_3)	
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas	
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas	
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas	
Tabel 18 Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	
Tabel 20 Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	
Tabel 21 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Produk Toko Femina Tahun 2019-2023	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedasitas	65
Gambar 4.2 <i>Path Analysis</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	102
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	112
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran 6 Uji Rregresi Linear Berganda	118
Lampiran 7 R_{Tabel}	119
Lampiran 8 T_{tabel}	120