

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART JALAN HASANUDIN
YOSODADI KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomidan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro



Oleh

**KHOIRUL RIYADI
15610154**

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

2019



HALAMAN JUDUL

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART JALAN HASANUDIN YOSODADI
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART JALAN HASANUDIN YOSODADI
KOTA METRO**

Disusun Oleh:

KHOIRUL RIYADI

SKRIPSI

Diajukan untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Pembimbing I

Pembimbing II

KHOIRUL RIYADI
15610154

Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0210035801

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Kaprodi Manajemen Bisnis



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN.0228035801

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

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART JALAN HASANUDIN YOSODADI
KOTA METRO**

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Di Alfamart Jalan Hasanudin Yosodadi Kota Metro

Disusun Oleh:

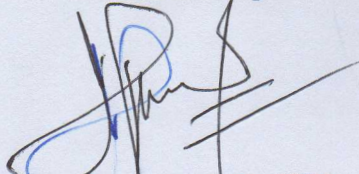
KHOIRUL RIYADI
15610154

Telah Disetujui Oleh:

Hari : Jumat
Tanggal : 13 Desember 2018
Tempat Ujian : Ruang Sidang FRS
Tim

Telah disetujui Oleh:

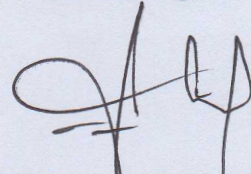
Pembimbing I



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

Ketua Penguji

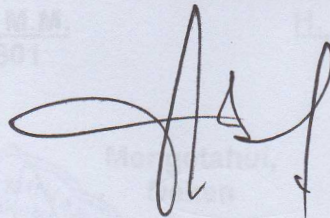
Pembimbing II



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

Sekretaris

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0228038801

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Alfamart Jalan Hasanudin Yosodadi Kota Metro

**Khoirul Riyadi
15610154**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus pada

**Hari : Jum'at
Tanggal : 13 Desember 2019
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB
Tim Penguji :**

Penguji Utama

**Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN.0228035801**

Ketua Penguji

**H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801**

Sekretaris

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

**Mengetahui,
Dekan**



**Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN.0228035801**

ABSTRAK

Riyadi, Khoirul. 2019, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Skripsi. Program studi manajemen. Fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M., pembimbing (II) H.Febriyanto, S.E., M.M.

Supermarket merupakan jenis bisnis retail yang sedang berkembang pesat saat ini yang menjual barang kebutuhan sehari-hari dan menawarkan kemudahan karena lokasi dan letaknya yang strategis, nyaman dan mudah dijangkau sehingga membuat konsumen atau pelanggan merasa praktis dan cepat dalam berbelanja barang yang disukainya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berdasarkan analisa kuantitatif terhadap variabel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, uji Normalitas, uji linieritas, uji homogenitas serta uji regresi linier berganda dengan uji t dan uji simultan dengan uji f.

Kesimpulannya, dari hasil analisis yang diproses setelah pengujian ditemukan bahwa kualitas pelayanansangat dominan didalam pengaruh antara variabel yang lain, guna meningkatkan loyalitas pelanggan pada Toko Alfamart Kota Metro.

Kata kunci : *Kualitas produk, kualitas pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

Riyadi, Khoirul. 2019, The effect of product quality and service quality on customer loyalty. Essay. Management study program. Faculty of Economics and Business. Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) H. Suwanto, S.E., M.M., supervisor (II)H. Febriyanto, S.E., M.M.

A supermarket is a type of retail business that is growing rapidly today that sells daily necessities and offers convenience because of its location and strategic location, convenient and easy to reach, making consumers or customers feel practical and fast in shopping for goods they like.

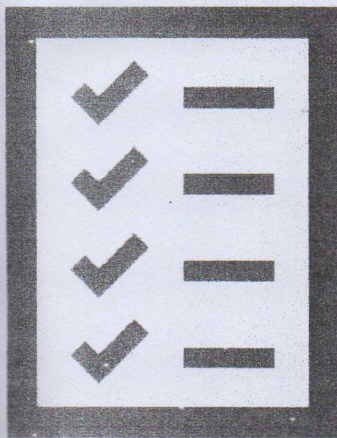
The purpose of this study was to determine how much influence the quality of products and service quality on customer loyalty. The type of this research is associative descriptive research procedures that produce descriptive data based on quantitative analysis of research variables. Data collection techniques using interviews, documentation and observation. The analytical tool used is using a questionnaire, validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test and multiple linear regression test with t test and simultaneous test with f test.

In conclusion, from the results of the analysis that was processed after testing it was found that service quality was very dominant in the influence between other variables, in order to increase customer loyalty in Alfamart Metro City Stores.

Keywords: Product quality, service quality and Customer Loyalty



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



MOTTO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 790/II.3.AU/F/UPI-UK/2019

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : KHOIRUL RIYADI
NPM : 15610154
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART KOTA METRO**

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 8 Oktober 2019

Kepala Unit,



Eko Susanto, M.Pd.Kons.

NIDN 0213068302

Jl. Hajar Dewantara No.116
Kampung Mulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: uplummetro@gmail.com

MOTTO

Mereka yang mendapat petunjuk dari Tuhannya, dan mereka itulah orang-orang yang beruntung
(QS Al baqarah: 05)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun dan dipertanggungjawabkan dalam ujian sebagai salah satu tanda bukti, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua yang merupakan pokok dari kehidupanku, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.
2. Seluruh Keluarga dan saudaraku yang selalu mendo'akanku dan memberikan dukungan untuk keberhasilanku.
3. Teman kuliah dan sahabatku satu alfamart yang selalu memberikan memberi motivasi dalam segala hal.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum wr.wb.

Bismillahirrohmannirohim.

Sujud syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Alfamart Jalan Hasanudin Kota Metro”** yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, serta bimbingan yang mana sangat besar bagi penulis. Tidak lupa terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd,Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro
3. H. Febriyanto, S.E., M.M, Pembimbing II sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. H. Suwanto, S.E., M.M, Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu ekonomi.

Metro, 13Desember 2019

KHOIRUL RIYADI
NPM 15610154

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	5
1. Identifikasi Masalah	5
2. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori	9
1. Pengertian Pemasaran	9
a. Konsep Pemasaran	10
b. Manajemen <i>Retailing</i>	12
2. Loyalitas Pelanggan	12

a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
b. Strategi Untuk Menghindari Kehilangan Pelanggan ..	14
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
3. Kualitas Produk	18
a. Pengertian Kualitas Produk	18
b. Dimensi Kualitas Produk	19
c. Indikator Kualitas Produk	20
4. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
c. Indikator Kualitas Pelayanan	24
B. Hasil Penelitian Relevansi	25
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Objek dan Lokasi Penelitian	29
C. Metode Penelitian	30
1. Operasional Variabel	30
2. Populasi dan Sampel	32
a. Populasi	32
b. Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Pengujian Persyaratan Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
F. Pengujian Persyaratan Instrumen	37
1. Uji Normalitas	38
2. Uji Linieritas	38
3. Uji Homogenitas	38

G. Pengujian Hipotesis Regresi	39
1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
2. Uji Parsial (T)	39
3. Uji F Simultan	40
4. Koefisien Determinasi	41
H. Hipotesis Statistik	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
Struktur Organisasi	44
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Pengujian Persyaratan Analisis	45
a. Uji Normalitas Kolmogrov-smirnov	45
b. Uji Linieritas	47
c. Uji Homogenitas	48
C. Deskripsi Data Hasil Kuesioner	50
1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	50
2. Distribusi frekuensi variabel Kualitas pelayanan.....	51
3. Ditribusi frekuensi Loyalitas pelanggan	52
D. Pengujian model analisis regresi	54
a. Analisis regresi berganda	54
b. Uji t (uji persial)	55
c. Uji simultan (F)	56
d. Koefisiensi determinasi	57
E. Hipotesis statistik	58
1. Pengujian hipotesis X_1 terhadap Y.....	58
2. Pengujian hipotesis X_2 terhadap Y.....	58
3. Pengujian hipotesis X_1, X_2 , terhadap Y.....	58
F. Hasil Penelitian.....	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
63LAMPIRAN-LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Tingkat perbandingan <i>leads</i> dan Frekuensi Konsumen Alfmart ...	4
2. Operasional variabel dan kisi-kisi Instrument.....	32
3. Nilai dan Kategori jawaban Kuisisioner	36
4. Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov	46
5. Hasil Uji Normalitas	47
6. Hasil Uji Linieritas X_1 terhadap Y	47
7. Hasil Uji Linieritas X_2 terhadap Y	48
8. Hasil Uji Homogenitas X_1 terhadap Y	49
9. Hasil Uji Homgenitas X_2 terhadap Y	49
10. Distribusi frekuensi Kualitas produk X_1	50
11. Distribusi frekuensi Kualitas pelayanan X_2	52
12. Distribusi frekuensi Loyalitas pelanggan Y	53
13. Hasil Uji Regresi Linier berganda	54
14. Hasil Uji Parsial (T)	55
15. Model annova	56
16. Uji hipotesis Simultan (F).....	57
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	57

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 1. Konsep Pemasaran	11
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3. Struktur organisasi Alfamart	44

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Lampiran kuesioner	63
2. Lampiran Jawaban Responden	70
3. Lampiran Skor Total Responden	76
4. Lampiran Pengujian Persyaratan Instrument	79
5. Lampiran Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	86
6. Lampiran Uji Linieritas	86
7. Lampiran Uji Homogenitas	87
8. Lampiran Uji Regresi Linier Berganda	88
9. Lampiran Tabel Uji Parsial (T)	90
10. Lampiran Tabel Uji Validitas dan Relibilitas	91
11. Lampiran Tabel Uji Normalitas	92
12. Lampiran Tabel Linieritas dan Simultan F	98