



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA E-COMMERCE GROCERY ONLINE
SEGARI**

SKRIPSI

MUTIARA KANZA 190111193

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA E-COMMERCE GROCERY ONLINE
SEGARI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

MUTIARA KANZA 190111193

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mutiara Kanza

Nim : 1910111193

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pertanyaan saya ini maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Desember 2022

Yang menyatakan,



Mutiara Kanza

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutiara Kanza
NIM : 1910111193
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada *E-Commerce Grocery Online* Segari

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Januari 2023

Yang menyatakan,



MUTIARA KANZA
1910111193
(Mutiara Kanza)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

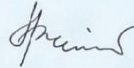
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA E-COMMERCE GROCERY ONLINE
SEGARI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Mutiara Kanza 1910111193

Telah diperthankan di depan Tim Penguji pada Tanggal : 23 Desember 2022

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Lina Arvani, S.E., M.M
Ketua Penguji



Dra. Bernadin Dwi M. M.M
Penguji I



Suharyati, S.E., M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakshi Arjeftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidavati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Desember 2022

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CONSUMER
SATISFACTION IN E-COMMERCE GROCERY ONLINE***

SEGARI

By Mutiara Kanza

Abstract

The type of research used by researchers is quantitative research which aims to determine the effect of service quality on customer loyalty, the effect of product quality on customer loyalty, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, the effect of service quality indirectly on customer loyalty through customer satisfaction, and the effect of quality. product indirectly to customer loyalty through customer satisfaction. This study uses primary data sources. The population in this study are Segari customers who live in the DKI Jakarta area. The sample used amounted to 100 respondents. The sampling technique in this study used non-probability sampling with purposive sampling method. Data collection was carried out in this study using online questionnaires using Google Form facilities such as Whatsapp, Line and Instagram. This study used the SEM method with the SmartPLS software test tool. The research obtained the results: the service quality variable had a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.320. The product quality variable has no significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.201. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.431. Service quality indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with an original sample value of 0.245. As well as product quality indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with an original sample value of 0.152.

Keyword: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA E-COMMERCE GROCERY ONLINE
SEGARI**

Oleh Mutiara Kanza

Abstrak

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif yang mana bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan Segari yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan kuesioner secara online menggunakan fasilitas Google Form seperti Whatshapp, Line, dan Instagram. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan alat uji software SmartPLS. Penelitian memperoleh hasil yaitu: variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *original sample* sebesar 0,320. Variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *original sample* sebesar 0,201. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,431. Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,245. Serta kualitas produk secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,152.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Jumat, tanggal 23 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mutiara Kanza

No. Pokok Mahasiswa : 1910111193

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada E-Commerce Grocery Online Segari

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|-----------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Lina Ariyani, SE, MM | Ketua | 1. |
| 2 | Dra. Bernadin Dwi, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Suharyati, S.E., M.M | Anggota II (**) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Desember 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada *E-Commerce Grocery Online Segari*.”

Pada kesempatan ini tentu terdapat banyak sekali kekurangan, namun dengan adanya bantuan berbagai pihak proposal skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, terima kasih kepada penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari., SE., MM sebagai Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Siti Hidayati, SE., MM sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen, dan seluruh jajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Lina Aryani, SE, MM selaku Ketua penguji dan Ibu Dra. Bernadin Dwi M, MM selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan serta membantu mengarahkan penyusunan penelitian ini.
3. Ibu Suharyati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.
4. Orang tua dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis.
5. Teman-teman penulis, diantaranya Nurul Anisah, Retno Nabila, Nurcahyo Ramadhan, Sanjaya Pamulistianto, Rafly Danuartho, Tio Berkah, Syarifa Afiyani, Erita Shafira, Tasya Aqilah, Madeline Alexandra, Nefa Anggreini, Alfina Syaputri, Nabilah Salsabiila, dan yang tidak disebutkan satu persatu.
6. Serta pihak-pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan mengharapkan kepada berbagai pihak untuk memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan laporan akhir ini.

Jakarta, 23 Desember 2022

Mutiara Kanza

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| <i>Abstract</i> | vi |
| Abstrak | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 8 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| I.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| II.1 Landasan teori..... | 10 |
| II.1.1 Teori pemasaran | 10 |
| II.1.2 Teori digital marketing..... | 10 |
| II.1.3 Loyalitas pelanggan | 11 |
| II.1.3.1 Perspektif Loyalitas Pelanggan | 12 |
| II.1.3.2 Ukuran-ukuran loyalitas pelanggan berbasis perspektif | 13 |
| II.1.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 16 |
| II.1.4 Kepuasan pelanggan..... | 16 |
| II.1.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan | 17 |
| II.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| II.1.5 Kualitas produk | 20 |
| II.1.5.1 Dimensi Kualitas Produk | 21 |

| | |
|--|-----------|
| II.1.6 Kualitas Pelayanan | 22 |
| II.1.6.1 Kesejangan dalam Kualitas Pelayanan..... | 23 |
| II.1.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 23 |
| II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya | 25 |
| II.3 Model Penelitian Empiris | 28 |
| II.4 Hipotesis | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 30 |
| III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 30 |
| III.1.1 Definisi Oprasional | 30 |
| III.1.2 Pengukuran Variabel..... | 31 |
| III.2 Populasi dan Sampel | 32 |
| III.2.1 Populasi..... | 32 |
| III.2.2 Sampel..... | 32 |
| III.3 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| III.3.1 Jenis Data | 33 |
| III.3.2 Sumber Data..... | 34 |
| III.3.3 Pengumpulan Data | 34 |
| III.4 Teknik Analisis Data | 36 |
| III.4.1 Teknik Analisis Deskriptif | 36 |
| III.4.2 Teknik Analisis Inferensial | 37 |
| III.4.3 Uji Validitas | 40 |
| III.4.4 Uji Reliabilitas | 41 |
| III.4.5 Uji Hipotesis | 41 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 44 |
| IV.1 Deskripsi Penelitian Objek..... | 44 |
| IV.2 Deskripsi Data Penelitian | 47 |
| IV.2.1 Deskripsi Data Responden..... | 48 |
| IV.2.2 Analisis Data Deskriptif | 51 |
| IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis | 56 |
| IV.3.1 Model Pengukuran (Outer Model) | 56 |
| IV.3.1.1 Uji Validitas..... | 59 |
| IV.3.1.2 Uji Reliabilitas | 63 |
| IV.3.2 Model Struktural (Inner Model) | 64 |
| IV.3.2.1 R-Square (R^2) | 64 |

| | |
|--|-----------|
| IV.3.2.2 Q-Square (Q^2)..... | 65 |
| IV.3.3 Uji Hipotesis | 66 |
| IV.4 Pembahasan | 69 |
| IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 69 |
| IV.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 72 |
| IV.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 75 |
| IV.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan | 78 |
| IV.4.5 Pengaruh Kualitas Produk Secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan..... | 80 |
| IV.5 Keterbatasan Penelitian | 83 |
| BAB V..... | 84 |
| SIMPULAN DAN SARAN..... | 84 |
| V.I Simpulan | 84 |
| V.2 Saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| RIWAYAT HIDUP | 91 |
| LAMPIRAN..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Cakupan Area Segari | 3 |
| Tabel 2. Perbandingan Tahun Berdiri dan Jumlah Pengikut | 4 |
| Tabel 3. Ulasan Segari | 5 |
| Tabel 4 Matriks Penelitian Sebelumnya | 25 |
| Tabel 5 Pengukuran Variabel..... | 31 |
| Tabel 6. Skala Likert | 34 |
| Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 35 |
| Tabel 8. Interpretasi Nilai Presentase Responden | 37 |
| Tabel 9. Tingkat Reliabilitas | 41 |
| Tabel 10. Interpretasi Nilai Presentase Responden | 52 |
| Tabel 11. Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan | 52 |
| Tabel 12. Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Produk | 53 |
| Tabel 13. Hasil Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan | 54 |
| Tabel 14. Hasil Jawaban Responden terhadap Loyalitas Pelanggan | 55 |
| Tabel 15. Outer Loading | 60 |
| Tabel 16. Average Variance Extracted | 61 |
| Tabel 17. Cross Loading | 61 |
| Tabel 18. Tingkat Reliabilitas | 63 |
| Tabel 19. Composite Reliability | 63 |
| Tabel 20. Cronbach Alpha | 64 |
| Tabel 21. R-Square..... | 65 |
| Tabel 22. Q-Square | 66 |
| Tabel 23. Uji T | 67 |
| Tabel 24. Review Kualitas Produk Segari | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Persentase Penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia | 1 |
| Gambar 2. Peningkatan Belanja Konsumen Indonesia Selama Covid-19 | 2 |
| Gambar 3. Konsep Kepuasan Pelanggan | 17 |
| Gambar 4. Model Penelitian | 29 |
| Gambar 5. Inner Model | 38 |
| Gambar 6. Outer Model | 38 |
| Gambar 7. Diagram Jalur | 39 |
| Gambar 8. Logo Segari | 44 |
| Gambar 9. Aplikasi Segari | 45 |
| Gambar 10. Blog Segari | 46 |
| Gambar 11. Menurut Jenis Kelamin | 48 |
| Gambar 12. Menurut Usia | 49 |
| Gambar 13. Menurut Domisili | 50 |
| Gambar 14. Menurut Pekerjaan | 50 |
| Gambar 15. Outer Model | 57 |
| Gambar 16. Outer Model Setelah Re-Estimasi | 59 |
| Gambar 17. Inner Model | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 92 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner 100 Responden..... | 100 |
| Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data..... | 109 |
| Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Penelitian..... | 111 |
| Lampiran 5. Hasil Outer Model PLS | 113 |
| Lampiran 6. Hasil Inner Model PLS | 114 |
| Lampiran 7. Hasil Output Model PLS | 115 |
| Lampiran 8. Hasil Turnitin..... | 117 |