



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA  
DAPUR COKELAT DI DEPOK**

**SKRIPSI**

**MILLA MUTHOHAROH**

**1110111105**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**2015**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA  
DAPUR COKELAT DI DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**MILLA MUTHOHAROH**

**1110111105**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Milla Muthoharoh

NRP : 1110111105

Tanggal : 30 Juli 2015

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

Jakarta, 30 Juli 2015

Yang Menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
81A1FADF362669996  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

*Milla Muthoharoh*

Milla Muthoharoh

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Milla Muthoharoh  
NRP : 1110111105  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dapur Cokelat Di Depok**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih mediakan/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 : 30 Juli 2015

Yang Menyatakan,



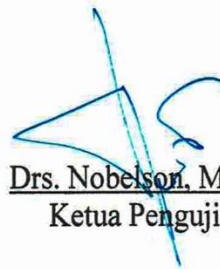
Milla Muthoharoh

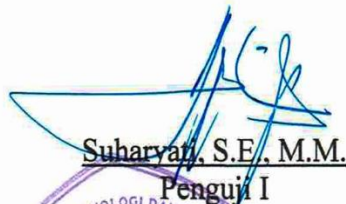
## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

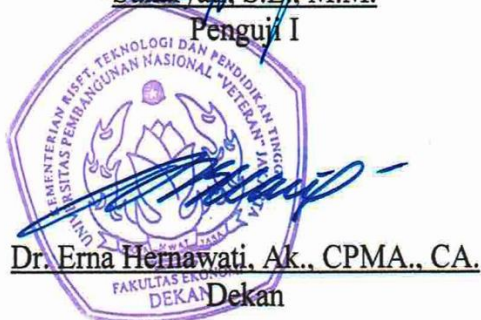
Nama : Milla Muthoharoh  
NRP : 1110111105  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dapur Cokelat Di Depok

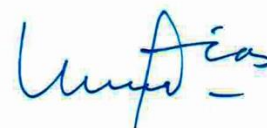
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

  
Drs. Nobelson, M.M.  
Ketua Penguji

  
Suharyati, S.E., M.M.  
Penguji I

  
Dra. Bernadin Dwi, M.M.  
Penguji II/Pembimbing

  
Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA.  
Dekan



Drs. Nurmatias, M.M.  
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 30 Juli 2015

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DAPUR COKELAT DI DEPOK**

**Milla Muthoharoh**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Dapur Cokelat di Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian dan sampel 100 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan Non Probability Sampling dengan teknik *Simple Purposive Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Jalur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh langsung dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan yang terakhir adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

# ***IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT SERVICE THROUGH CUSTOMER LOYALTY CUSTOMER SATISFACTION IN DAPUR COKELAT DEPOK***

**Milla Muthoharoh**

## ***Abstract***

*This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by the path coefficient for each path diagram of causal relationships between variables Quality Products and Quality Service Through Customer Satisfaction on Customer Loyalty In Dapur Cokelat in Depok. The population in this study is that consumers who've made a purchase and a sample of 100 people. Sampling technique using Non Probability Sampling Simple purposive sampling technique. The analysis technique used is the analysis Strip. The study concluded that Product Quality direct and significant impact on Customer Satisfaction, Service Quality and significant direct effect on customer satisfaction, product quality and significant direct impact on Customer Loyalty, Service Quality direct and significant impact on Customer Loyalty, Customer Satisfaction effect Significant direct and to the Customer Loyalty, Customer Satisfaction Through Quality Service indirect effect and significant to Customer Loyalty, Product Quality Customer Satisfaction Through indirect effect and significant to Customer Loyalty, and the last is Quality Products and Quality Service Through Customer Satisfaction effect indirectly and Significant to Customer Loyalty.*

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2015 adalah “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dapur Cokelat Di Depok”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nurmatias, M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen serta Ibu Dra. Bernadin DM, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam dan sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa yang tiada henti dalam penulisan skripsi ini, yaitu orangtua (Mulyanto dan Nuryati) dan kakak Meilanie Apriyanti dan Noerrachmad serta seluruh keluarga Ibu Hj Marnih, Baskara Dwitya Husna , Dhara, Astriani, teman-teman se-dosen pembimbing Ibu Dra. Bernadin DM, M.M. dan teman-teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta angkatan 2011 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Jakarta, 30 Juli 2015

Milla Muthoharoh



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	i
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Penelitian Terdahulu .....	6
II.2 Landasan Teori .....	0
II.3 Pengembangan Hipotesis .....	15
II.4 Kerangka Penelitian .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	19
III.2 Penentuan Populasi Dan Sampel .....	21
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	32
IV.2 Deskripsi Data Responden.....	33
IV.3 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	37
IV.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	43
IV.5 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP .....	58
V.1 Kesimpulan .....	58
V.2 Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2	Operasional Variabel.....	20
Tabel 3	Skala Likert .....	23
Tabel 4	Kisi-kisi Instrumen.....	23
Tabel 5	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	25
Tabel 6	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	33
Tabel 7	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 8	Deskripsi Data Penelitian Skala Likert .....	34
Tabel 9	Jumlah Kualitas Produk Butir 1-10.....	34
Tabel 10	Jumlah Kualitas Produk Butir 11-16.....	35
Tabel 11	Jumlah Kualitas Pelayanan Butir 17-26.....	35
Tabel 12	Jumlah Kualitas Pelayanan Butir 27-36.....	35
Tabel 13	Jumlah Kepuasan Pelanggan Butir 37-46 .....	36
Tabel 14	Jumlah Kepuasan Pelanggan Butir 47-54 .....	36
Tabel 15	Jumlah Loyalitas Pelanggan Butir 48-60 .....	37
Tabel 16	<i>Case Processing Summary</i> Kualitas Produk .....	37
Tabel 17	<i>Item-Total Statistics</i> Kualitas Produk.....	38
Tabel 18	<i>Case Processing Summary</i> Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 19	<i>Item-Total Statistics</i> Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 20	<i>Case Processing Summary</i> Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 21	<i>Item-Total Statistics</i> Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 22	<i>Case Processing Summary</i> Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 23	<i>Item-Total Statistics</i> Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 24	<i>Reliability Statistics</i> Kualitas Produk.....	42
Tabel 25	<i>Reliability Statistics</i> Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 26	<i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 27	<i>Reliability Statistics</i> Loyalitas Pelanggan .....	43
Tabel 28	<i>Tests of Normality</i> .....	45
Tabel 29	ANOVA .....	45
Tabel 30	ANOVA .....	46
Tabel 31	ANOVA .....	46
Tabel 32	ANOVA .....	47
Tabel 33	ANOVA .....	47
Tabel 34	ANOVA .....	47
Tabel 35	ANOVA .....	48
Tabel 36	Uji T .....	49
Tabel 37	<i>Model Summary</i> .....	49
Tabel 38	<i>Coefficients Model 2 Sub-struktural 2</i> .....	50
Tabel 39	Hasil Uji Determinasi.....	51
Tabel 40	Pengaruh Kausal Antar Variabel Penelitian.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 2	Substruktural 1 .....	28
Gambar 3	Substruktural 2 .....	28
Gambar 4	Substruktural 3 .....	30
Gambar 5	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	44
Gambar 6	Hubungan sub-struktural 1 variabel $X_1, X_2$ dan Y terhadap Z ....	50
Gambar 7	Hubungan sub-struktural 2 variabel $X_1, X_2$ dan Y terhadap Z...	52
Gambar 8	Sub-struktural 1 dan 2 variabel $X_1, X_2$ dan Y terhadap Z.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Validitas & Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS 21
Lampiran 4	Data Karakteristik Responden
Lampiran 5	Hasil Pengolahan Data
Lampiran 6	Data 100 Responden
Lampiran 7	Uji Normalitas dan Linieritas
Lampiran 8	Hasil Output Uji Sub-Struktural 1
Lampiran 9	Hasil Output Uji Sub-Struktural 2
Lampiran 10	Tabel T
Lampiran 11	Tabel r
Lampiran 12	Surat Riset