



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN
(Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)**

SKRIPSI

KASTURI DIANA 1510111103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN**

(Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)

SKRIPSI

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

KASTURI DIANA 1510111103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kasturi Diana

NIM : 151011103

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

Jakarta, 3 Juli 2019

Yang menyatakan,



Kasturi Diana

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Kasturi Diana
NIM : 1510111103
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 3 Juli 2019

Yang menyatakan,



Kasturi Diana

SKRIPSI

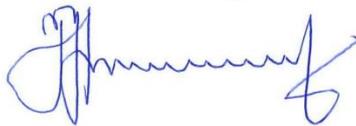
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN

(Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KASTURI DIANA 1510111103

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 3 Juli 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simarmata, M.M.

Ketua Penguji



Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.

Penguji I



Suharyati, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M.

**Ketua Program Studi
Manajemen Program Sarjana**

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Juli 2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN**

(Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)

Oleh Kasturi Diana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, dengan kepuasan sebagai variabel antara terhadap loyalitas. Masalah penelitian adalah besarnya jumlah impor batik di Indonesia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 pengguna dan pelanggan produk Batik Betawi Terogong di Cilandak Barat, Jakarta Selatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Oleh karena itu diharapkan Batik Betawi Terogong dapat meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek serta menjaga kepuasan agar tercipta loyalitas kepada pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, kepuasan, loyalitas

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY,
SERVICE QUALITY, AND BRAND IMAGE ON LOYALTY
THROUGH SATISFACTION***

***(Study Case On Small Micro Enterprises Batik Betawi Terogong
Jakarta)***

By Kasturi Diana

ABSTRACT

This research aims to know product quality, service quality, brand image, with satisfaction as intervening variabel toward loyalty. The problem of research is the large amount of batik imports in Indonesia. The sample in this study amounted to 50 users and customers Batik Betawi Terogong products in West Cilandak, South Jakarta. Sampling is done by using Purposive Sampling. This research uses PLS (Partial Least Square). The results of this study showed that product quality variables have significant influence on loyalty but have no significant influence on loyalty through satisfaction. Service quality have no significant influence on loyalty and also have no significant influence on loyalty through satisfaction. Brand image have significant influence on loyalty, but have no significant influence on loyalty through satisfaction and satisfaction have significant influence on loyalty. Therefore it is expected Batik Betawi Terogong can improve product quality, service quality, and brand image and maintain the satisfaction to be created loyalty to customers.

Keywords: product quality, service quality, brand image, satisfaction, loyalty



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 GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu , tanggal 03 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : KASTURI DIANA

No.Pokok Mahasiswa : 1510111103

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, MM	Ketua	1.
2	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T dan Nabi besar Muhammad S.A.W. Terima kasih atas kekuatan, ketekunan, kesabaran serta izin untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Melalui Loyalitas (Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong)”**. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Suharyati S.E., M.M. dan Ibu Dra. Heni Nastiti, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat, jajaran dosen dan staf yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada keluarga penulis, khususnya Ibu dan Bapak, dua orang yang tidak pernah lelah dan berhenti memberikan dukungan baik doa, waktu, tenaga sampai biaya yang luar biasa selama empat tahun terakhir di bangku perkuliahan.

Terima kasih kepada seluruh teman S1 Manajemen angkatan tahun 2015 baik yang telah lulus terlebih dahulu, juga mereka yang di semester ini berjuang bersama-sama, serta teman yang belum dapat menyelesaikan studinya di semester ini, kalian adalah bagian dari tulisan ini. Yang selalu mengikuti perkembangan skripsi penulis, sahabat 12. Terakhir, kepada mereka yang sudah mengajarkan penulis tentang cinta, kesabaran dan pengorbanan, terima kasih.

Kritik dan saran diperlukan, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pada bidang pemasaran.

Jakarta, 3 Juli 2019

Kasturi Diana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan, Loyalitas .	12
2.1.2.1 Kualitas Produk	13
2.1.2.2 Kualitas Layanan	15
2.1.2.3 Citra Merek.....	18
2.1.2.4 Kepuasan	20
2.1.2.5 Loyalitas	23
2.2 Model Penelitian.....	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	26
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	27
2.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan.....	27
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	27
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	28
2.2.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas.....	28
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	28
2.2.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	29
2.2.9 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	30
2.2.10 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	30
2.3 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1 Definisi Operasional.....	30
3.1.2 Pengukuran Variabel	33

3.2	Metode Penetapan Populasi dan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber Data	35
3.3.3	Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
3.4.1	Teknik Analisis Data	36
3.4.1.1	Teknik Analisis Deskriptif	37
3.4.1.2	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	38
3.4.1.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square (PLS)</i>	38
3.4.1.4	Langkah-langkah <i>Partial Least Square (PLS)</i>	39
3.4.2	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.1	Profil Batik Betawi Terogong Jakarta	50
4.2	Deskripsi Data Penelitian	51
4.2.1	Deskriptif Data Responden.....	52
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	55
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	60
4.3.1	Estimasi <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	60
4.3.2	Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i>	62
4.3.2.1	<i>Outer Model</i>	62
4.3.2.1.1	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	62
4.3.2.1.2	Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	64
4.3.2.1.3	<i>Composite Reliability</i>	65
4.3.2.1.4	<i>Cornbatch Alpha</i>	65
4.3.2.2	<i>Inner Model</i>	66
4.3.2.2.1	<i>R-square</i>	67
4.3.2.1.2	<i>Q-square</i>	67
4.3.3	Pengujian Hipotesis (<i>Resampling</i>)	68
4.3.3.1	Uji t-statistik	68
4.4	Pembahasan	71
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	71
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	72
4.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan.....	72
4.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	73
4.4.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	73
4.4.6	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas.....	74
4.4.7	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	74
4.4.8	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	75
4.4.9	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan.....	75
4.4.10	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTKA	80
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penyebaran IKM & UKM di Wilayah DKI Jakarta	3
Tabel 2. Setra Batik Betawi di Wilayah Jabodetabek	4
Tabel 3. Pengukuran Variabel	34
Tabel 4. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	37
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen	37
Tabel 6. Peringkat Jawaban Responden	38
Tabel 7. Interpretasi Nilai Persentase Responden	39
Tabel 8. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 9. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 10. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	58
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	59
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas	60
Tabel 13. Hasil <i>Outer Model</i>	63
Tabel 14. Hasil <i>Outer Loading Factor</i>	64
Tabel 15. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	65
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 17. <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 18. <i>Cronbach's Alpha</i>	67
Tabel 19. <i>R-square</i>	68
Tabel 20. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	69
Tabel 21. Tabel Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah PDB Sektor UMKM Tahun 2013-2017	2
Gambar 2. Jumlah UMKM Nasional Tahun 2013-2017	2
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.	31
Gambar 4. Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i>	40
Gambar 5. Diagram Jalur	41
Gambar 6. Diagram Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Gambar 7. Diagram Karakteristik Responden Menurut Usia	54
Gambar 8. Diagram Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	54
Gambar 9. Diagram Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	55
Gambar 10. Diagram Jalur <i>Inner Model</i> dan <i>Outer Model</i>	62
Gambar 11. <i>Inner Model</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matris Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuisoner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuisoner 50 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer* Model PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Inner* Model PLS
- Lampiran 9. Hasil Model PLS
- Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 11. Surat Riset
- Lampiran 12. Turnitin