



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUTTONSCARVES DI JAKARTA**

SKRIPSI

Amelia Rosiana Putri - 2110111225

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUTTONSCARVES DI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Amelia Rosiana Putri - 2110111225

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Amelia Rosiana Putri

NIM : 2110111225

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

Jakarta, 5 Oktober 2024



Amelia Rosiana Putri

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Amelia Rosiana Putri
NIM : 2110111225
Fakultas : 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 Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas
Pelanggan Buttonscarves di 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 : 10 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Amelia Rosiana Putri)

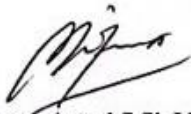
SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUTTONSCARVES DI JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AMELIA ROSIANA PUTRI 2110111225

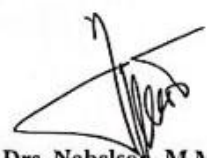
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 23 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti S.Si, MM., CPM
Ketua Penguji



Yulinar, SE., MM
Penguji I



Drs. Nobelson, M.M
Penguji II



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



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Desember 2024

*Customer Satisfaction Analysis as an Intervening Variable on Customer Loyalty
of Buttonscarves in Jakarta*

By Amelia Rosiana Putri

Abstract

The growth of local brands in Indonesia continues to rise, offering products and services that compete with imports, particularly in the fashion industry. Buttonscarves, a notable success story, provides a range of high-quality products, from hijabs to other fashion items. Despite numerous accolades, the brand faces challenges in customer loyalty due to declining recommendations and complaints about product and service quality. This study analyzes the impact of product and service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable. Data from 100 respondents in Jakarta, who have purchased Buttonscarves products more than three times, reveal that product quality influences customer loyalty, while service quality does not. However, both product and service quality affect customer satisfaction. Customer satisfaction fails to mediate the relationship between product quality and loyalty but successfully mediates the relationship between service quality and loyalty. This study recommends enhancing product and service quality to strengthen customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Satisfaction, Loyalty.

Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas
Pelanggan *Buttonsscarves* Di Jakarta

Oleh Amelia Rosiana Putri

Abstrak

Perkembangan brand lokal di Indonesia terus meningkat dengan produk dan layanan yang mampu bersaing dengan impor, termasuk di industri fashion. *Buttonsscarves*, salah satu contoh sukses, menawarkan berbagai produk berkualitas, seperti hijab hingga fashion item lainnya. Meski meraih banyak penghargaan, brand ini menghadapi tantangan loyalitas pelanggan akibat penurunan rekomendasi dan keluhan terhadap kualitas produk serta layanan. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Data dari 100 responden di DKI Jakarta yang telah membeli produk *Buttonsscarves* lebih dari tiga kali menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh pada loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak. Kualitas produk dan layanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan gagal memediasi hubungan antara kualitas produk dan loyalitas, tetapi berhasil memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas. Studi ini merekomendasikan peningkatan kualitas produk dan layanan untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas.



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. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 23 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Amelia Rosiana Putri**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111225**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BUTTONSCARVES DI JAKARTA**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1.
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Desember 2024

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan *Buttons scarves* di Jakarta” tepat pada waktunya. Melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyusun penelitian ini, pihak-pihak tersebut ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan FEB UPN “Veteran” Jakarta. Terimakasih atas kemudahan birokrasi yang diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M, yang telah menjadi kepala program studi yang teladan dan memberikan izin serta dukungan untuk menjalankan penelitian ini.
3. Ibu Anggi Angga Resti, S.E.,M.Si, yang telah menjadi pembimbing akademik program studi yang telah mengarahkan seluruh proses akademik di UPN “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Drs. Nobelson, MM, CPM selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan panduan, arahan, dan waktunya dalam membimbing penulis selama proses penelitian ini.
5. Ibu Dr. Miguna Astuti selaku ketua penguji dan Yuliniar, SE., MM selaku dosen penguji satu, yang telah memberikan panduan, arahan, dan waktunya dalam membimbing penulis selama proses penelitian ini.
6. Bapak Achmad Rosiin dan Ibu Nurjanah selaku ayahanda dan ibunda penulis yang selalu memberikan kasih dan cinta yang besar, dukungan yang bermakna, dan doa yang tulus dalam setiap langkah hidup penulis.
7. Adel, Aura, Divya, Almanda, Amah, Ruth, Alvin, Arif, Caca, Ghina, Eca, Dhina, Farsya, Sabrina, Kinka, dan Ina selaku kerabat terdekat penulis yang selama ini telah mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Loyalitas Konsumen	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Kualitas Produk.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan	14
2.2 Penelitian Sebelumnya	16
2.3 Model Penelitian.....	31
2.3.1 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Buttons carves</i>	32
2.3.2 Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Buttons carves</i>	32
2.3.3. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Buttons carves</i>	32
2.3.4 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Buttons carves</i>	33
2.3.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Buttons carves</i> ...	33
2.3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan <i>Buttons carves</i>	33

2.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan <i>Buttons carves</i>	34
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1.1 Definisi Operasional	36
3.2 Model Pengambilan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Jenis Data	40
3.4 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.2 Deskripsi Data Penelitian	53
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	63
4.4 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Keterbatasan Penelitian	91
5.3 Saran.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 3. Skala Pengukuran Likert	41
Tabel 4. Kisi kisi Instrumen Peneltian	41
Tabel 5. Interpretasi Nilai Loading Factor	42
Tabel 6. Tingkat Relibialitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	47
Tabel 7. Outer Loading Kualitas Produk (KP).....	59
Tabel 8. Outer Loading Kualitas Layanan (KL)	60
Tabel 9. Outer Loading Kepuasan Pelanggan (KK).....	61
Tabel 10. Outer Loading Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 11. Convergent Validity.	65
Tabel 12. Cross Loading.	67
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 14. Composite Reability.....	69
Tabel 15. Cronbach Alpha.....	70
Tabel 16. R-Square.....	71
Tabel 17. Q-Square.....	73
Tabel 18. T-Statistic.....	74
Tabel 19. Variance Acconted For (VAF)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kategori Penjualan Produk di E-Commerce	2
Gambar 2. Produk <i>Buttonsscarves</i>	3
Gambar 3. Jumlah Reviewer di App Store <i>Buttonsscarves</i>	3
Gambar 4. Top Brand Index Kategori Busana Muslim 2020-2024	4
Gambar 5. Keluhan konsumen <i>Buttonsscarves</i>	5
Gambar 6. Ulasan pelanggan yang terdapat pada Google Maps	6
Gambar 7. Ulasan pelanggan yang terdapat pada Google Maps	7
Gambar 8. Model Penelitian	31
Gambar 9. Langkah-langkah PLS	44
Gambar 10. Diagram Outer Model	44
Gambar 11. Diagram jalur PLS	45
Gambar 12, Logo <i>Buttonsscarves</i>	53
Gambar 13. Karakteristik responden menurut lokasi beraktivitas	54
Gambar 14. Karakteristik responden menurut jenis kelamin	55
Gambar 15. Karakteristik responden menurut usia	56
Gambar 16. Karakteristik responden menurut pendapatan	57
Gambar 17. Karakteristik responden menurut pekerja	57
Gambar 18. Outer Model	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Matriks Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6. Hasil Olah Data Smart PLS