



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BREADTALK**

SKRIPSI

ATIKA MARHAMAH

1810111166

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

2022



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BREADTALK**

SKRIPSI

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

ATIKA MARHAMAH

1810111166

**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 : Atika Marhamah

NIM : 1810111166

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

Jakarta, 4 Januari 2022

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a red circular official stamp. The stamp contains the text 'PITIRAL' and 'TEKNIK' in a circular arrangement. Below the stamp, there are several horizontal lines drawn in black ink.

Atika Marhamah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Atika Marhamah
NIM : 1810111166
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 :

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BREADTALK

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 : 4 Januari 2022
Yang menyertakan,



Atika Marhamah

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BREADTALK

Dipersiapkan dan Disusun oleh

ATIKA MARHAMAH

1810111166

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Jenji Gunaedi Argo, S.E., MM
Ketua Penguji



Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., MM
Penguji 1



Dra. Heni Nastiti, MM
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E.,
Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Wahyudi, S.E., MM
Kaprodi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 15 Januari 2022

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2021/2022

Pada hari ini, tanggal 4 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Atika Marhamah
Nomor Induk Mahasiswa : 1810111166
Program Studi : S1 Manajemen

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN BREADTALK”**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Paraf
1	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Ketua	
2	Dienni Ruhjatini Sholihah SE., M.M	Anggota 1	
3	Dra. Heni Nastiti, MM.	Anggota 2**	

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta 25 Januari, 2022

MENGESAHKAN

A.n. Dekan Kaprog



Wahyudi, SE., M.M

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen BreadTalk” dapat terselesaikan.

Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak akademisi, yakni kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Bapak Wahyudi S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selanjutnya peneliti turut mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yakni Ibu Dra. Heni Nastiti. MM., yang telah memberikan kritik dan saran-saran bermanfaat untuk usulan penelitian ini, tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa kuliah.

Peneliti juga ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan orang tua dan keluarga besar tercinta, terkhusus Bapak Taroso dan Ibu Sunarni yang telah memberikan semangat dan doa yang tercurah selama masa pendidikan ini. Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh teman-teman baik yang berada di lingkungan perkuliahan maupun diluar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang senantiasa menemani, menghibur dan memberikan saran serta semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat kesalahan dalam skripsi ini. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 26 Desember 2021

Atika Marhamah

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	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	9
I.4.1 Manfaat Teoritis	9
I.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Landasan Teori	11
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
II.1.2 Perilaku Konsumen	12
II.1.3 Loyalitas Konsumen.....	12
II.1.4 Kualitas Produk.....	16
II.1.5 Kepuasan Konsumen.....	18
II.2 Penelitian Terdahulu	23
II.3 Model Penelitian Empiris.....	32
II.3.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
II.3.2 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	33
II.3.3 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen	33

II.3.4	Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	34
II.4	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
III.1.1	Definisi Operasional.....	36
III.1.2	Pengukuran Variabel	36
III.2	Penentuan Populasi Dan Sampel	38
III.2.2	Populasi Penelitian	38
III.2.3	Sampel Penelitian.....	39
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
III.3.1	Jenis data.....	40
III.3.2	Sumber Data	41
III.3.3	Pengumpulan Data	41
III.4	Teknik Analisis Data	43
III.4.1	Analisis Deskriptif	43
III.4.2	Analisis Inferensial.....	44
III.4.3	Uji Validitas	48
III.4.4	Uji Reliabilitas	48
III.4.5	Uji <i>R-Square (R²)</i>	49
III.4.6	Uji <i>Q-Square (Q²)</i>	49
III.5	Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	56
IV.2.1	Deskripsi Data Responden.....	56
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif	60
IV.3	Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	64
IV.3.1	Analisis Inferensial.....	64
IV.3.1.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	64
IV.3.1.1.1	Uji Validitas	66
IV.3.1.1.2	Uji Reliabilitas	69
IV.3.1.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
IV.3.1.2.1	Uji <i>R-Square (R²)</i>	71
IV.3.1.2.2	Uji <i>Q-Square (Q²)</i>	72

IV.3.2 Uji Hipotesis	73
IV.4 Pembahasan	74
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	74
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	76
IV.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen.....	77
IV.4.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
V.1 Simpulan	81
V.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
RIWAYAT HIDUP.....	88
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kontribusi Subsektor Industri Kreatif pada PDB Nasional Indonesia Tahun 2020.....	1
Tabel 2. <i>Global Bakery and Confectionary Market 2021-2025</i>	2
Tabel 3. Persentase TOP Brand Award 2020.....	5
Tabel 4. Matriks Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 5. Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 6. Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 8. <i>Guidelines for identifying significance factor loading</i>	43
Tabel 9. <i>Cronbach Alpha</i>	49
Tabel 10. <i>Rule of Thumb R-Squares</i>	49
Tabel 13. Karakteristik Responden Menurut Intensitas Pembelian.....	60
Tabel 14. Hasil Nilai <i>Outer Loading Factor</i> Loyalitas (Y).....	61
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor</i> Kualitas Produk (X).....	62
Tabel 16. <i>Outer Loading Factor</i> Kepuasan Konsumen (Z).....	63
Tabel 17. Hasil <i>Outer Loading Factor</i>	66
Tabel 18. Hasil <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	67
Tabel 19. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
Tabel 20. <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 21. <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 22. <i>Cronbach's Alpha</i>	70
Tabel 23. Hasil Nilai <i>R-Square</i>	71
Tabel 24. Hasil Uji t-Statistik.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Pengeluaran Per Kapita Sebulan Menurut Kelompok Komoditas Makanan Dan Daerah Tempat Tinggal, Maret 2020	3
Gambar 2. Model Penelitian Empiris.....	34
Gambar 3. Langkah-langkah Analisis PLS	45
Gambar 4. <i>Inner Model</i> Penelitian.....	45
Gambar 5. <i>Outer Model</i> Penelitian	46
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur PLS Penelitian	46
Gambar 7. Produk Kue dan Roti BreadTalk	53
Gambar 8. Hampers (parsel) BreadTalk	55
Gambar 9 Diagram Responden Menurut Jenis Kelamin	57
Gambar 10 Diagram Responden Menurut Usia	58
Gambar 11. Diagram Responden Menurut Pekerjaan	59
Gambar 12. <i>Outer Model</i>	65
Gambar 13. <i>Inner Model</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskriptif Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskriptif Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Output Outer Model Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Output Outer Inner Model SmartPLS
- Lampiran 9. Hasil Output Model SmartPLS
- Lampiran 10. Hasil Turnitin