

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pengunjung Waroeng Sambal Purbalingga)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Oleh:

SIGIT SUPRIANTO

1602010298

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada penganjung Waroeng Sambal Purbalingga)



SKRIPSI


Oleh:

SIGIT SUPRIANTO

1602010298

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.

NIK 2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Sigit Suprianto
NIM : 1602010298
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan WS Purbalingga**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si

Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 30 Januari 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sigit Suprianto
NIM : 1602010298
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Januari 2021

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
F09AJX007882834 : Sigit Suprianto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKIRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sigit Suprianto
NIM : 1602010298
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan WS Purbalingga”

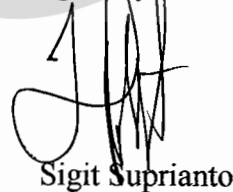
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 30 Januari 2021

Yang menyatakan,



Sigit Suprianto

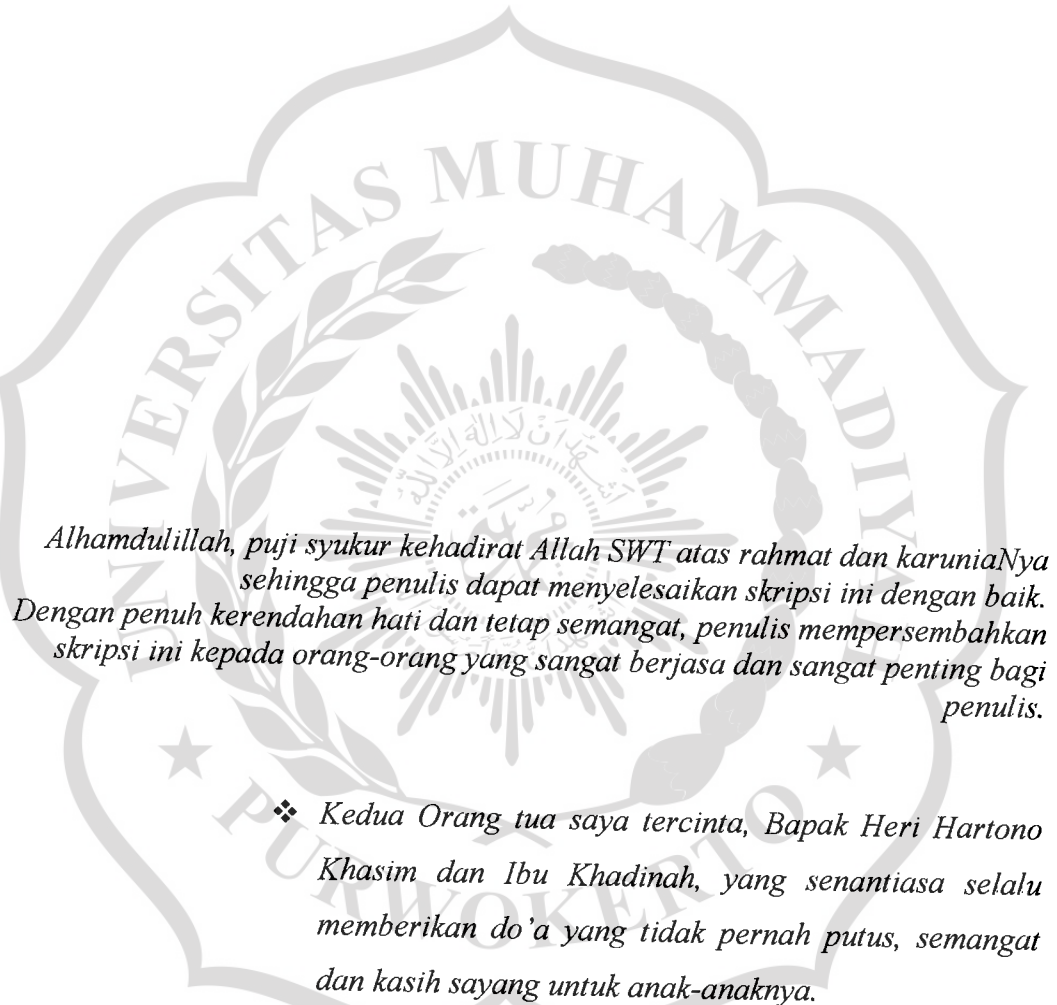
MOTTO

“Lakukan hal baik hari ini, Pertahankan kebaikanmu dikemudian hari, lakukan setiap saat, tambah kebaikan setiap waktu jika bisa dilakukan maka lakukanlah”

**Jika sudah dijalankan maka selesaikan dengan baik dan benar
Kesungguhan dalam semua hal akan baik hasilnya**



PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

- ❖ *Kedua Orang tua saya tercinta, Bapak Heri Hartono Khasim dan Ibu Khadinah, yang senantiasa selalu memberikan do'a yang tidak pernah putus, semangat dan kasih sayang untuk anak-anaknya.*
- ❖ *Adik Danil Adit Prayoga Terimakasih untu do'a dan motivasi. Semoga awal dari kesuksesan ini dapat membanggakan dan membahagiakan orang tua dan kakak.*
- ❖ *Lia Safitri Selaku Calon Istriku yang telah menemani sampai titik kesuksesan saat ini.*
- ❖ *Serta orang-orang yang telah mendoakanku.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep, Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra.Tri Septin Muji Rahayu, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen
6. Purnadi, S.E., M.Si, selaku penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Ibu Rini Selaku Kepala cabang rumah makan WS Purbalingga yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak dan Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal

- ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua saya Bapak Heri Hartono Khasim, Ibu Khadinah, dan Adik Danil Adit Prayoga saya terimakasih atas limpahan do'a, kasih sayang, dukungan moril dan materil yang tak terhitung selama ini.
 10. Untuk sahabatku Reynanda, Ipin, Anggit, Septian, Rizki, dan yang lainnya penulis mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan kepedulian kalian selama ini.
 11. Terimakasih Manajemen E angkatan 2016 yang telah berjuang bersama dan memberikan kenangan selama perkuliahan.
 12. Untuk teman-teman KKN Januari 2020 Kabupaten Pemalang, Kecamatan Petarukan, Desa Klareyan yang memberikan pengalaman dan kenangan selama melakukan kegiatan.
 13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
 14. Lia Safitri saya Ucapkan Terima Kasih. I LOVE YOU

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Penulis



Sigit Suprianto

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen Waroeng Sambal Purbalingga)

Sigit Suprianto¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : sigitsuprianto11@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam bentuk penelitian survey. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 responden yang di ambil menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang telah disyaratkan. Berdasarkan uji simultan (F test) Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan variabilitas 42,2 %. Sedangkan uji parsial (t test) diperoleh semua variabel berpengaruh secara parsial signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Promosi dan Loyalitas Pelanggan.

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, CUSTOMERS TRUST, AND PROMOTION ON CUSTOMERS LOYALTY

(Study on Waroeng Sambal Purbalingga Customers)

Sigit Suprianto ¹

Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email: sigitsuprianto11@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu ²

Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email: septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research aims to analyze and explain the effect of product quality, service quality, customer trust, and promotion on customer loyalty. This research uses a quantitative approach with survey method. The research sample consists of 110 respondents taken through purposive sampling with the required criteria. According to simultant test (F test), product quality, service quality, customer trust, and promotion simultaneously have a significant effect on customers' loyalty with the variability of 42.2%. Meanwhile, the partial test (t-test) shows that all variables partially have a significant effect on customers' loyalty.

Keywords: *product quality, service quality, customers trust, promotion, and customers loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Batasan Masalah	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
D. Variabel Penelitian	43
E. Definisi Operasional	44
F. Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	58

B. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

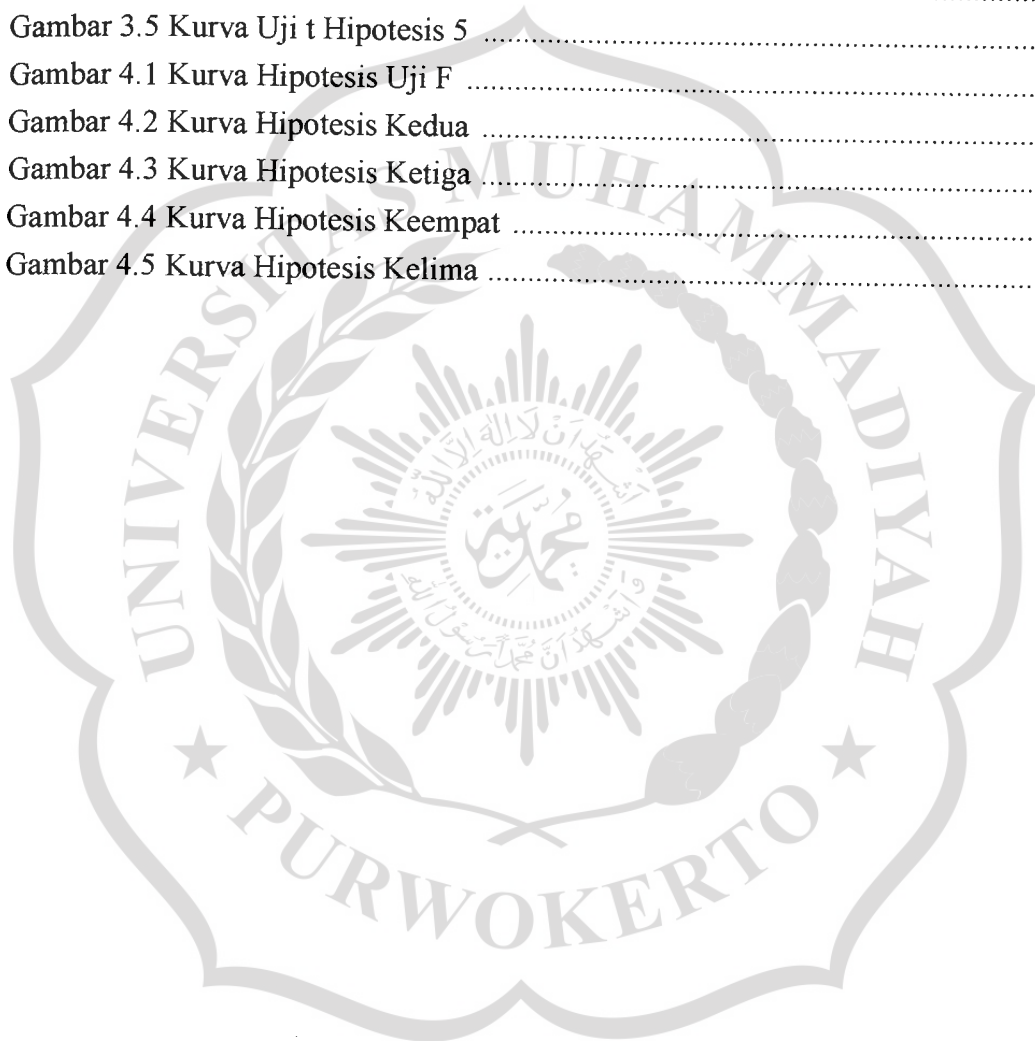


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
Tabel 4.1 Respon rate	59
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Usia Responden	61
Tabel 4.4 Jumlah Berkunjung	62
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	64
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	65
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X3)	66
Tabel 4.9 Uji Validitas Promosi (X4)	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	67
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One Sampel kolomogorov-Smirnov Test	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.14 Uji Heterokedasitas	71
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.16 Uji Determinasi	74
Tabel 4.17 Uji F (Simultan)	76
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Produk	83
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kepercayaan Pelanggan	86
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Promosi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis 1	52
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis 2	54
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis 3	55
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis 4	56
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis 5	57
Gambar 4.1 Kurva Hipotesis Uji F	76
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua	78
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga	79
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat	79
Gambar 4.5 Kurva Hipotesis Kelima	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuesioner	96
Lampiran 2 Karakteristik Responden	104
Lampiran 3 Data Responden	105
Lampiran 4 Data Variabel	108
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	123
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	127
Lampiran 7 Uji Normalitas	128
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas	129
Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas	129
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	130
Lampiran 11 Hasil Uji Determinasi	130
Lampiran 12 Hasil Uji F (Simultan)	130
Lampiran 13 Hasil Uji t (Parsial)	131
Lampiran 14 r tabel	131
Lampiran 15 t tabel	137
Lampiran 16 F tabel	141
Lampiran 17 Foto Bersama Responden	146
Lampiran 18 Foto Bersama Kepala Cabang	150