

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PELANGGAN DI ROCKET CHICKEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi salah satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen S-1**

**ZAKARIA ARDI PUTRA**

**1402010227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PELANGGAN DI ROCKET CHICKEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi salah satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen S-1**

**ZAKARIA ARDI PUTRA**

**1402010227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PELANGGAN DI ROCKET CHICKEN**



DEWAN PENGUJI

**SKRIPSI**

Oleh:

**ZAKARIA ARDI PUTRA**

**1402010227**

**Diperiksa dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**ARINI HIDAYAH, SE, M.Si**

**NIK : 2160341**

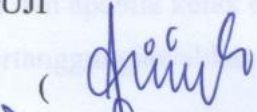


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Zakaria Ardi Putra  
NIM : 1402010227  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Rocket Chicken di Purwokerto.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memenuhi gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE, M.Si (  )  
Anggota 1 : M Agung Miftahuddin, SE, M.Si (  )  
Anggota 2 : Putri Dwi Cahyani, SE, M.Ei (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 18 Agustus 2018

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, SE, M.Si

NIK: 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zakaria Ardi Putra  
Nim : 1402010227  
Progam Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto 15 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan


Zakaria Ardi Putra

## KATA PENGANTAR

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 Ekonomi 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 terima kasih kepada:

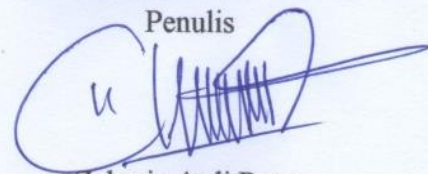
- (1) Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunianya kepada sehingga saya mampu untuk terus bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
- (2) Dr. H. Syamsuhadhi Irsyad SH., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- (3) Akhmad Darmawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- (4) Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- (5) Arini Hidayah, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- (6) M Agung Miftahuddin, SE, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
- (7) Putri Dwi Cahyani, SE, M.Ei, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
- (8) Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan tenaga dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.

- (9) Mulyati S.Pd selaku ibu saya, kakak pertama saya Prima Mustika Ningtias S.Pd, kakak kedua saya Pita Rini Manggiasih S.Pd dan adik saya Ardiya Puspita Ningtias beserta keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan dukungan material , moral dari kesabarannya selama ini yang sangat luar biasa dan untuk segala do'a yang telah dipanjatkan.
- (10) Teuntuk om Hermawan, yang bisa menjadi teman, sahabat sekaligus ayah menggantikan Alm. Nur teddy Cahyono ayah saya, terima kasih dengan kesabaran dan mendidik saya menjadi lebih baik dan memotivasi saya untuk tetap semangat disegala hal dalam kehidupan saya.
- (11) Sahabat-sahabat saya Yugo Edi Winarso, Khoerul Anwar, Rizkiana Dwian Permadi, Kurnia Adi Pradana, Langgeng Sapto, Satria Bangkit Prastyo, Terima kasih atas segala do'a, dukungannya, dan semangat.
- (12) Seluruh teman-teman seperjuangan Skripsi Yan Anjar Permana S.M, Faizal Januar Latif S.M, Jadid Fuadi S.M, Triyana Endah Pratiwi S.M, Andika Yuswanda S.M, Sugeng Irmansyah S.M, Argi Dwi Cahyo S.M, Bagus Andi S.M, yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- (13) Seluruh teman-teman Manajemen D 2014, terimakasih untuk kebersamaanya selama 4 tahun ini.
- (14) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 18 Agustus 2018

Penulis



Zakaria Ardi Putra

MOTTO

*Hidup bukanlah tentang bagaimana menemukan diri kita,  
Tetapi bagaimana menciptakan dirikita yang sebenarnya.*

*Life is choice*



**PERSEMBAHAN**



Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibuku tercinta Mulyati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

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

Nama : Zakaria Ardi Putra  
NIM : 1402010227  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Rocket Chicken di Purwokerto.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan 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 : 18 Agustus 2018  
Yang menyatakan,



Zakaria Ardi Putra

Zakaria Ardi Putra

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PELANGGAN ROCKET CHICKEN DI  
PURWOKERTO

Zakaria Ardi Putra<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, dengan metode penetapan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dimana metode penetapan sampel yang berdasarkan pada kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rocket chicken di Purwokerto. Jumlah sampel penelitian ini sebesar 96 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji t, uji F dan sobel. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan, sedangkan kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Hasil pada uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas produk, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Zakaria Ardi Putra

*The Effect of Product Quality and Customer Value on Satisfaction and Loyalty Of Rocket Chicken Customers In Purwokerto*

Zakaria Ardi Putra<sup>1</sup>, Arini Hidayah<sup>2</sup>  
Economics and Bussiness Faculty  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRACTION

*The purpose of this study is to examine the The Effect Of Product Quality and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty Of Rocket Chicken Customers In Purwokerto. This research uses non probability sampling method,with the method of determining the sample using purposive sampling technique where the method of determining samples based on certain criteria. The population in this study were Rocket Chicken customers in Purwokerto. The number of samples of this study was 96 respondents. The research method used in this study is the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, determination coefficient, t test, F test and Sobel. The results of this study explain that Product quality and customer value have a significant positive effect on customer satisfaction both partially and simultaneously, while product quality and customer value have have a significant positive effect on customer loyalty both partially and simultaneously. The results of the double test show that customer satisfaction cannot mediate product quality on customer loyalty, customer satisfaction cannot mediate customer value towards customer loyalty.*

*Keywords : Quality product,customer value,customer satisfaction,customer loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30

<b>B. Populasi dan Sampel</b> .....	31
<b>C. Metode Pengumpulan Data</b> .....	33
<b>D. Variabel Penelitian</b> .....	34
<b>E. Definisi Operasional</b> .....	35
<b>F. Metode Analisis Data</b> .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	55
<b>B. Pembahasan</b> .....	90
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	103
<b>A. Kesimpulan</b> .....	103
<b>B. Keterbatasan Penelitian</b> .....	105
<b>C. Saran</b> .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	106
<b>LAMPIRAN</b> .....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2.2 Definisi Oprasional .....	35
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan Khusus .....	64
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Produk (X1) .....	65
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Variabel Nilai Pelanggan (X2) .....	66
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	67
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Persamaan 1.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Persamaan 2.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1 .....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 2.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park Persamaan 1.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park Persamaan 2.....	74
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 1 .....	75
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 2 .....	76
Tabel 4.21 Hasil Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 1 .....	78
Tabel 4.22 Hasil Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 2 .....	79
Tabel 2.23 Hasil Uji F Persamaan 1.....	85
Tabel 2.24 Hasil Uji F Persamaan 2.....	86
Tabel 2.25 Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 1 .....	87
Tabel 2.26 Hasil Uji Parsial (t) Persamaan 2 .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	45
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	47
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima .....	48
Gambar 3.6 Kurva Uji F Hipotesis Keenam .....	50
Gambar 3.7 Kurva Uji F Hipotesis Ketujuh .....	51
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Pertama .....	80
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua .....	81
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga .....	82
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat .....	83
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keenam .....	86
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketujuh .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	109
Lampiran 2 : Data Penyebaran Kuesioner .....	115
Lampiran 3 : Data Deskripsi Responden .....	116
Lampiran 4 : Data Frekwensi Responden.....	122
Lampiran 5 : Nilai Tabulasi Data.....	124
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas .....	136
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas .....	139
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik .....	140
Lampiran 9 : Analisis Regresi Linier Berganda.....	142
Lampiran 10 : Uji Determinasi .....	143
Lampiran 11 : Uji F.....	143
Lampiran 12 : r tabel.....	144
Lampiran 13 : t tabel .....	150
Lampiran 14 : F tabel .....	154
Lampiran 15 : Foto Penelitian.....	169