



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PEMBELI
(Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan UD Sri Mulyo)**

SKRIPSI

Oleh

HESTY ANDRIANI

NIM 070810201147

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PEMBELI
(Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan UD Sri Mulyo)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

HESTY ANDRIANI

NIM 070810201147

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hesty Andriani

NIM : 070810201147

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembeli (Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan UD. Sri Mulyo)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Juni 2012

Yang menyatakan,



Hesty Andriani

PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PEMBELI (Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan UD Sri Mulyo)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HESTY ANDRIANI
NIM : 070810201147
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: **19 Juni 2012**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D :.....
NIP. 19660408 199103 1 001
Sekretaris : Drs. Didik Pudjo, M. Msi :.....
NIP. 19610209 198603 1 001
Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP. :.....
NIP. 19550516 198703 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pembeli
(Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan
UD Sri Mulyo)

Nama : Hesty Andriani
NIM : 070810201147
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Adi Prasodjo, MP
NIP. 19550516 198703 1 001

Drs. Didik Pudjo, M. MS
NIP. 19610209 198603 1 001

Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku. Semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

1. Kedua Orangtuaku, Mardiono dan Surtini yang telah melahirkan, merawat, membimbing, mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya selama ini;
2. Keluarga besarku di Banyuwangi terima kasih atas segala dukungan serta doanya selama ini;
3. Guru-guru yang telah mendidik dan membimbingku selama ini;
4. Teman-teman Manajemen Reguler Angkatan 2007
5. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Hidup ini menuntut kontribusi setiap orang dan terserah kepada individu itu sendiri untuk menemukan apa kontribusinya

Viktor Frankl

Belajar sabar dan mengalah akan mengalahkan segala rintangan
Belajar mempercayai dan mencintai akan memberikan pondasi yang kuat untuk kebahagiaan.

Penulis

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembeli (Studi Kasus Pada Usaha Makanan Ringan UD. Sri Mulyo); Hesty Andriani, 070810201147; 2012: 61 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Kepuasan pembeli tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli, bila produk jauh lebih rendah ketimbang harapan pembeli, pelanggan tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pembeli pada UD Sri Mulyo.

Penelitian dilakukan dengan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli pada UD Srimulyo yang melakukan pembelian pada periode 2010-2011. Jumlah sampel ditetapkan 80 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen makanan ringan UD Sri Mulyo Banyuwangi. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen makanan ringan UD Sri Mulyo Banyuwangi. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen makanan ringan UD Sri Mulyo Banyuwangi.

SUMMARY

Effect Analysis Of Product Quality Buyer Satisfaction and Loyalty (Case Studies in Business Snack UD. Sri Mulyo); Hesty Andriani, 070810201147; 2012: 61 Page: Department of Economics, University of Jember.

satisfaction is closely related to quality, product properties, and product design, and so on. Quality has a direct impact on product performance. Buyer satisfaction depends on the perceived product performance in delivering value relative to the expectations of the buye. When the product is much lower than the expectations of the buyer, the customer is not dissatisfied. The research is to determine the effect of product quality to customer satisfaction and buyer loyalty to the UD Sri Mulyo.

The population in this study is customers of UD Srimulyo who make purchases in the period 2010-2011. Eight respondents selected as sample with convinience sampling method. Analysis methods used is path analysis.

The results showed that product quality had significant effect on customer satisfaction snacks UD Sri Mulyo Banyuwangi. Product quality had significant effect on consumer loyalty snacks UD Sri Mulyo Banyuwangi. Satisfaction had significant effect on consumer loyalty snacks UD Sri Mulyo Banyuwangi.

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Drs. Adi Prasodjo, MP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs. Didik Pudjo, M. MS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-temanku angkatan 2007 Manajemen Fakultas Ekonomi
5. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN DEPAN | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| RINGKASAN | viii |
| <i>SUMMARY</i>..... | ix |
| PRAKATA | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Landasan Teori | 5 |
| 2.1.1 Kualitas Produk | 5 |
| 2.1.2 Kepuasan Pembeli | 10 |
| 2.1.3 Loyalitas Pembeli | 13 |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya | 15 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 17 |
| 2.4 Hipotesis..... | 21 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 22 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 22 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 23 |
| 3.5 Identifikasi Variabel | 23 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.7 Tehnik Pengukuran | 26 |
| 3.8 Pengujian Intrumen | 27 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 27 |
| 3.8.2 Uji Relibilitas | 27 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 27 |
| 3.9.1 Uji Normalitas Data | 27 |
| 3.9.2 Analisis Jalur | 28 |
| 3.9.3 Menghitung Jalur | 29 |
| 3.10 Uji Asumsi Klasik | 30 |
| 3.10.1 Uji Normalitas Model | 31 |
| 3.10.2 Uji Heterokedastisitas | 32 |
| 3.10.3 Uji Autokorelasi | 32 |
| 3.11 Uji Hipotesis | 31 |
| 3.12 Kerangka Pemecahan Masalah | 34 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Gambaran Umum UD. SRI MULYO | 36 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 38 |
| 4.3 Deskripsi Penilaian Responden | 41 |
| 4.4 Uji Instrumen | 47 |
| 4.4.1 Uji validatas | 47 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.5 Analisis Data | 47 |
| 4.5.1 Uji Normalitas Data | 47 |
| 4.5.2 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 48 |
| 4.5.3 Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 4.5.4 Hasil Pengujian Hipotesis | 51 |
| 4.6 Pembahasan | 54 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 54 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas | 55 |

| | |
|---|-----------|
| 4.6.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas | 57 |
| 4.7 Keterbatasan Penelitian | 61 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | 62 |
| 5.2 Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Perbedaan dan Persamaan Antara Penelitian Sebelumnya dan Sekarang.. | 17 |
| 4.1 Distribusi Umur Responden Konsumen Makanan Ringan di Banyuwangi | 37 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Konsumen Makanan Ringan di Banyuwangi..... | 38 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 39 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi | 39 |
| 4.6 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X)... | 40 |
| 4.7 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Kepuasan Konsumen (Z)..... | 43 |
| 4.8 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Loyalitas (Y)..... | 44 |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Data | 45 |
| 4.10 Reliabilitas Instrumen Penelitian | 46 |
| 4.11 Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 47 |
| 4.12 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis | 48 |
| 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 49 |
| 4.14 Perhitungan Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak langsung dan Total Pengaruh | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Kerangka Konseptual | 19 |
| 3.1 Pedoman Pendekteksian Autokorelasi | 31 |
| 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah | 32 |
| 4.1 Struktur Organisasi UD. Sri Mulyo | 36 |
| 4.2 Grafik kenormalan kualitas produk | 50 |
| 4.3 Grafik kenormalan kepuasan | 51 |
| 4.4 Grafik kenormalan loyalitas..... | 52 |
| 4.2 Pedoman Pendekteksian Autokorelasi | 50 |
| 4.3 <i>Scatter Plot</i> | 51 |
| 4.4 Model Analisis Jalur | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 6 Uji Normalitas Data
- Lampiran 7 Hasil Analisis Jalur