

**PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan AHASS 844 Kota Blitar)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



**Diajukan Oleh :**

**Nama : Moh. Roby Luthfianta**

**NIM : 11211025**

**Pembimbing : Aris Sunandes SE.,MM**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Moh. Roby Luthfianta**  
NIM : 11211025  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

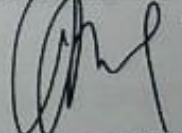
***PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 8 November 2014 sampai dengan 6 Februari 2015 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 6 Februari 2015

**Pembimbing,**



**Aris Sunandes, SE, MM**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Moh. Roby Luthfianta**  
NIM : 11211025  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 12 Februari 2015

**Penulis,**

METERAI  
TEMPEL  
AF573ACFD0476034  
6000  
DJP

**Moh. Roby Luthfianta**



**AHASS 844 SIDO MAKMUR**  
Jl. Lawu No.77 Kel.Kauman Kec.Kep.Kidul 66117  
Kota Blitar



## SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : The Boen An  
Jabatan : Pimpinan Ahass 844 Sido Makmur Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Moh. Roby Luthfianta  
Jurusan : Manajemen  
Nim : 11211025  
Universtas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara-Blitar

Telah melakukan penelitian di lingkungan kerja AHASS 844 Sido Makmur Blitar untuk menyelesaikan penelitian dengan judul "PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)" mulai Tanggal 13 Oktober s/d 13 November 2014  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 14 Nopember 2014

  
The Boen An  
Pimpinan Ahass 844 Sido Makmur Blitar



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

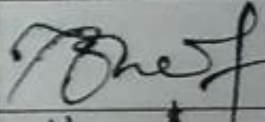
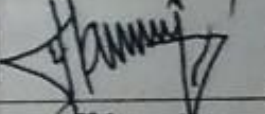
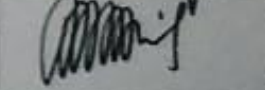
**PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : Moh. Roby Luthfianta  
NIM : 11211025  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

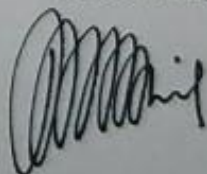
Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 16 Februari 2015

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM.	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE., MM.	Penguji II	
3	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Mengetahui,

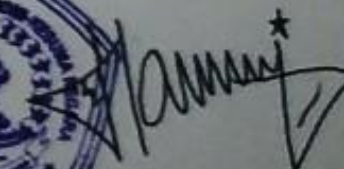
Pembimbing



(Aris Sunandes, SE., MM)



Ketua Program Studi Manajemen



(Sandi Eka Suprajang, SE., MM)

## **ABSTRAKSI**

### **PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)**

**MOH. ROBY LUTHFIANTA – 11211025**

Kata Kunci : Karakteristik Produk, Kepuasan, Loyalitas

Permasalahan yang ada pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar adalah Penurunan Jumlah pelanggan yang datang ke AHASS 844 Sido Makmur Blitar Tahun 2015 yang mengharuskan AHASS 844 Sido Makmur Blitar selalu meningkatkan produk jasanya sebagai upaya dalam memuaskan dan menciptakan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik produk baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar. Analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah dalam penelitian ini menggunakan metode Analisis Jalur, dan dari Hasil Penelitian model 1 pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar terbukti bahwa Karakteristik Produk berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebesar 71% dan Hasil Penelitian model 2 membuktikan bahwa Karakteristik Produk berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan yang datang ke Ahass 844 Sido Makmur Blitar sebesar 29%.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH KARAKTERISTIK PRODUK TERHADAP KEPUASAN dan LOYALITAS PELANGGAN (Study Kasus Pada AHASS 844 Sido Makmur Blitar)"** Skripsi ini diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Dalam pelaksanaan penyusunan Skripsi ini, Penulis mendapat banyak bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Keluarga yang telah membantu penulis dengan Do'a dan dukungan dalam berbagai hal.
2. Bapak Aris Sunandes., SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing.
3. Rekan-rekan Senasib dan Seperjuangan yang telah memberikan bantuan Kritikan dan Saran.

Semoga Arahan, Motivasi dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah bagi keluarga, bapak dan rekan-rekan sehingga memperoleh balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian atau tulisan penulis berikutnya. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran untuk perkembangan pendidikan khususnya di bidang ekonomi.

Blitar, 6 Februari 2015

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Teori Penelitian .....	15
C. Hubungan Antar Variabel .....	32
D. Hipotesa .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Devinisi Oprasional Variabel .....	34
B. Populasi Penelitian dan Sampel .....	36
C. Jenis Penelitian .....	37
D. Metode Pengumpulan Data .....	38
E. Teknik Analisa Data .....	38
F. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
B. Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
C. Pembahasan .....	69



**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	81
Daftar Pustaka .....	87
Lampiran .....	88

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Rangkuman penelitian terdahulu	12
Tabel 2.2	Perbedaan barang dan jasa	17
Tabel 4.1	Pelanggan Berdasarkan Jenjang Pendidikan	47
Tabel 4.2	Kunjungan pelanggan	48
Tabel 4.3	Pelanggan berdasarkan pekerjaan	49
Tabel 4.4	Karakteristik produk (intangibility)	50
Tabel 4.5	Karakteristik produk (inseparability)	51
Tabel 4.6.	Karakteristik produk (variability)	51
Tabel 4.7.	Karakteristik produk (perishability)	52
Tabel 4.8	Kepuasan	53
Tabel 4.9	Loyalitas	54
Tabel 4.10	Hasil keseluruhan uji validitas	55
Tabel 4.11	Hasil keseluruhan Uji reliabilitas	60
Tabel 4.12	One-sample Kolmogorov-Smirnov Test	61
Tabel 4.13	Keputusan uji normalitas	61
Tabel 4.14	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>	62
Tabel 4.15	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>	62
Tabel 4.16	Uji multikolinearitas	62
Tabel 4.17	<i>Coefficients<sup>a</sup> path</i>	67
Tabel 4.18	Anova	68
Tabel 4.19	<i>Coefficients<sup>a</sup> path</i>	70
Tabel 4.20	Anova	71
Tabel 4.21	Koefisien jalur	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan	22
Gambar 3.1 Analisis path	42
Gambar 4.1 Struktur organisasi	46
Gambar 4.2 Scatterplot kepuasan	59
Gambar 4.3 Scatterplot loyalitas	60
Gambar 4.4 Model analisis jalur	61