

# **ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB. BLITAR**

## **SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



**Disusun Oleh :**

**Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba**

**NIM : 13221025**

**Dosen Pembimbing : Retno Murni Sari, SE, MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba

NIM : 13221025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

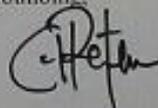
**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA  
KABUPATEN BLITAR**

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 05 Juli 2017 sampai dengan 31 Oktober 2018 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, 31 Oktober 2018

Pembimbing,



**Retno Murnisari, SE.,MM**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba  
N I M : 13221025  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.  
BLITAR**

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

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

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

Blitar, 06 Nopember 2018

Penulis,



Imam Bahrul Ulum Herimba

**SURAT KETERANGAN**

No: 705/UDSL/JUL/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Slamet Daroini  
Jabatan : Pimpinan  
Alamat : Dusun Jabon RT.003 RW.09 Desa Selopuro Kecamatan Selopuro  
Kabupaten Blitar

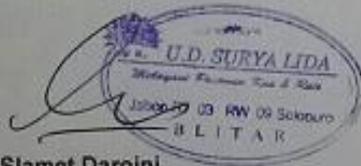
Menerangkan bahwa

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba  
N I M : 13221025  
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara

Telah mengadakan penelitian untuk skripsi pada UD. Surya Lida dengan judul : **Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD. Surya Lida Kab. Blitar.** Penelitian dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2018 sampai dengan 5 Juli 2018.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Blitar, 6 Juli 2018



**Slamet Daroini**  
Pimpinan

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul:

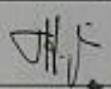
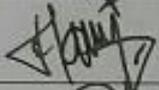
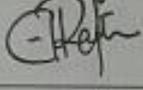
**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.BLITAR**

Yang disusun oleh:

Nama : Imam Bahrul Ulum Herimba  
 NIM : 13221025  
 Jurusan : manajemen  
 Program studi : manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 22 november 2018

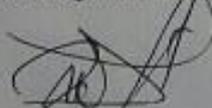
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Siti Sunrowiyati, SE, MM.	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE, MM.	Penguji II	
3	Retno Murnisari, SE, MM.	Penguji III	

Blitar, 26 Desember 2018

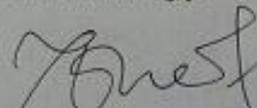
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Tanto Askriandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM)

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB.  
BLITAR**

IMAM BAHRUL ULUM HERIMBA

(Mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma  
Negara Blitar)

RETNO MURNI SARI, SE.,MM.

(Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara  
Blitar)

**Abstrak**

**Kata kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, loyalitas pelanggan**

Ketatnya persaingan makanan camilan saat ini menjadikan pelanggan lebih kritis dalam memilih produk yang akan mereka inginkan. Sementara melihat banyaknya persaingan saat ini, masalah yang dihadapi adalah pelayanannya untuk memuaskan para pelanggannya seperti halnya karyawan yang kurang ramah dalam melayani pembeli sehingga hal ini menyebabkan banyaknya pelanggan yang lari ke tempat lain. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas produk dan kualitas layanan baik secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pelanggan pada UD. Surya Lida yang berjumlah 250 konsumen pada tahun 2018 dengan mengambil sampel sebanyak 72 konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisa data dengan statistik dan berupa analisa regresi linier berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima, sehingga diperoleh suatu kesimpulan di mana terdapat kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  menunjukkan bahwa,  $H_a$  diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima, sehingga kesimpulannya adalah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Surya Lida. Koefisien determinasi menunjukkan kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 47,3% sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain atau diluar penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **”ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UD SURYA LIDA KAB. BLITAR”** yang disusun untuk melengkapi sebagian syarat dalam penyelesaian Program Studi Strata 1 Pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil didalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak. MM., selaku ketua sekolah tinggi ilmu ekonomi kesuma negara blitar.
2. Ibu Retno Murni Sari, SE., MM., selaku dosen pembimbing.
3. Bapak serta ibu dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di sekolah tinggi ilmu ekonomi kesuma negara blitar.
4. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
5. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa laporan ini masih perlu banyak penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, November 2018

Imam bahrul ulum herimba

## DAFTAR ISI

<b>Halaman lembar Persetujuan .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman lembar pernyataan keaslian .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman lembar pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstraksi .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	7

B. Manajemen Pemasaran .....	11
C. Pengertian Kualitas .....	15
D. Dimensi Kualitas .....	17
E. Jenis – Jenis Kualitas .....	20
F. Pengukuran Kualitas .....	22
G. Pengendalian Kualitas .....	25
H. Produk .....	29
I. Kualitas Produk .....	31
J. Model Kualitas Jasa Pelayanan .....	32
K. Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan .....	34
L. Loyalitas .....	36
M. Hipotesis .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
B. Jenis Penelitian .....	40
C. Definisi Operasional Variabel .....	41
D. Populasi dan Sampel .....	42
E. Metode Pengumpulan Data .....	43

F. Teknik Analisa Data .....	44
------------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

G. Profil Perusahaan .....	49
----------------------------	----

H. Analisis Data .....	55
------------------------	----

I. Pembahasan .....	73
---------------------	----

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

J. Kesimpulan .....	75
---------------------	----

K. Saran .....	76
----------------	----

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2. Umur Responden .....	57
Tabel 4.3. Pendidikan Responden .....	58
Tabel 4.4. Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk .....	59
Tabel 4.5. Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan .....	60
Tabel 4.6. Jawaban Responden Tentang Loyalitas Pelanggan .....	61
Tabel 4.7. Uji Validitas Data .....	62
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Data .....	64
Tabel 4.9. Uji Normalitas Data .....	65
Tabel 4.10. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi .....	66
Tabel 4.11. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.12. Uji Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	70
Tabel 4.13. Uji Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Siklus PDCA .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Surya Lida .....	52
Gambar 4.2. Uji Asumsi Klasik .....	68