

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PUPUK NPK DAN SP PADA CAHAYA TANI GARUM**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam melengkapi gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun oleh:

Nama : Febriana Yeni Triasmika

NIM : 19211010

Dosen Pembimbing : Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : **Febriana Yeni Triasmika**
NIM : 19211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PUPUK NPK DAN SP PADA CAHAYA TANI GARUM

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 07 September 2023 Sampai dengan 26 September 2023 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, 27 September 2023

Pembimbing



Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Febriana Yeni Triasmika**

NIM : 19211010

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PUPUK NPK DAN SP PADA CAHAYA TANI GARUM

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 atau menjiplakan 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, 27 September 2023

Penulis,



Febriana Yeni Triasmika

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arif Prayogo
Jabatan : Pemilik Toko Cahaya Tani Garum
Alamat : Dsn Kemloko 2, Desa Sidodadi, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : **Febriana Yeni Triasmika**
NIM : 19211010
Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
Jurusan : Manajemen

Telah melakukan penelitian pada Toko Cahaya Tani Garum yang beralamatkan di Dsn Kemloko 2, Desa Sidodadi, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar terhitung mulai bulan Juni 2023 sampai dengan September 2023 untuk memperoleh data rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pupuk NPK DAN SP pada Cahaya Tani Garum".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 27 September 2023

Pemilik Toko Cahaya Tani Garum



Muhammad Arif Prayogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

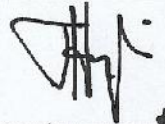
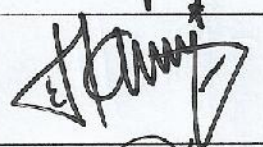
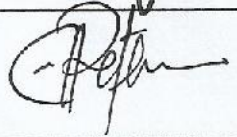
**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PUPUK NPK DAN SP PADA CAHAYA TANI GARUM**

Yang disusun oleh :

Nama : Febriana Yeni Triasmika
NIM : 19211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 5 Oktober 2023

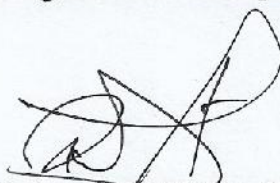
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

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

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 11 Oktober 2023

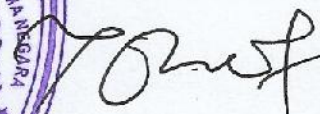
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



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

ABSTRAKSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PUPUK NPK DAN SP PADA CAHAYA TANI GARUM

FEBRIANA YENI TRIASMIKA – 19211010

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku konsisten yang mengacu pada pelanggan saat membeli produk atau layanan selama periode waktu tertentu, serta kemampuan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Cahaya Tani Garum. Populasi penelitian ini pembeli Cahaya Tani Garum. Pengambilan data menggunakan sampel jenuh dengan jumlah 74 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil dari regresi linear berganda menunjukkan nilai t_{hitung} dari kualitas produk sebesar 11.181, sedangkan kepuasan konsumen sebesar 6.104. Hasil uji f penelitian ini f_{hitung} sebesar 97.600 dan nilai signifikansinya 0,000 sehingga ada pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai *adjusted r square* 0,733 sehingga kualitas produk dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 73,3% sedangkan sisanya 26,7% dipengaruhi oleh variable independen lainnya. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin unggul kualitas produk, maka konsumen merasakan kepuasan sehingga semakin tinggi loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pupuk NPK dan SP Pada Cahaya Tani Garum”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM, selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar dan selaku dosen pembimbing yang senantiasa telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan materi-materi, serta semangat dalam penyusunan skripsi penulis.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar.
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan/Karyawati STIE Kesuma Negara Blitar.

4. Bapak Muhammad Arif Prayogo sebagai pemilik toko pertanian Cahaya Tani Garum yang telah memberikan semangat dan arahan serta persetujuan kepada penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis Bapak Triyanto dan Ibu Maryuni beserta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, motivasi, pengorbanan moril ataupun materiil, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah perjalanan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
6. Teman-teman dan sahabat penulis (Natasha Emmellya Yuzinta, Rizqy Safitri Nurfajria, Luluk Hariati) yang telah memberikan semangat, dukungan, serta bantuan dan saran yang baik kepada penulis dalam mengerjakan hingga menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran berbagai pihak sangat diharapkan penulis bagi perbaikan dimasa depan.

Blitar, September 2023

Penulis,

Febriana Yeni Triasmika

NIM: 19211010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iv
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	6
B. Manajemen Pemasaran.....	9
C. Kualitas Produk.....	16
D. Kepuasan Konsumen	21
E. Loyalitas Pelanggan.....	26
F. Hubungan Antara	32
G. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	46
--	----

B. Analisis Data	51
C. Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Ringkasan Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Responden Terhadap Kualitas Produk	56
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.14 One -Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.17 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji f).....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cahaya Tani Garum.....	49