



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN
BLACKSTONE URBAN LONGUE KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

MUHAMMAD ARIF PRIAMBODO

NIM. 2016-11-190

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA BERDAMPAK PADA
LOYALITAS PELANGGAN BLACKSTONE URBAN LONGUE KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



Dina Lusianti, SE., MM., AAK.

NIDN. 0630098401



Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM.

NIDN. 0608086402

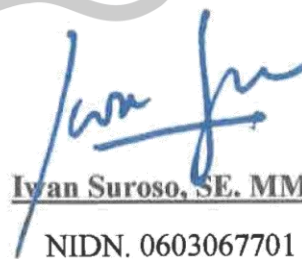
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.

NIDN. 0618066201



Iwan Suroso, SE. MM.

NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum kafir.

QS. Yusuf: 87

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.

QS. Isra': 7

Persembahan :

1. Orang tua beserta keluarga yang ku sayang
2. Sahabat-sahabatku seperjuangan
3. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

4. Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk sebagai salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Iwan Suroso, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga sampai saat ini.
6. Pemilik *Blackstone Urban Longue* yang telah mengijinkan peneliti melakukan penelitian dan responden penelitian yang merupakan pelanggan

Blackstone Urban Longue yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner yang disebar.

7. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan dorongan materiil dan non materiil serta doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang penulis dapatkan, diberikan limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2020
Penulis,

MUHAMMAD ARIF PRIAMBODO
NIM. 2016-11-190

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN BLACKSTONE URBAN LONGUE KUDUS

Muhammad Arif Priambodo
NIM. 2016-11-190

Dosen Pembimbing : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM.
2. Iwan Suroso, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Blackstone Urban Longue Kudus. Penelitian ini menggunakan dua variabel endogen, yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan dua variabel eksogen, yaitu kualitas produk dan nilai pelanggan. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari 136 responden dengan teknik *purposive sampling* yaitu pelanggan yang sudah melakukan pembelian di Blackstone Urban Longue Kudus sebanyak 3 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Analisis data yang digunakan (SEM) *Structural Equation Modeling* yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Blackstone Urban Longue Kudus perlu mempertahankan nilai pelanggan dan meningkatkan kualitas produk sehingga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan meningkat.

Kata kunci: kualitas produk, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY HOLY LONGUE URBAN BLACKSTONE

Muhammad Arif Priambodo
NIM. 2016-11-190

Guidance Lecturer : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM.
2. Iwan Suroso, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT

This study aims to analyze the effect of product quality and customer value on customer satisfaction and customer loyalty. Blackstone Urban Longue Kudus. This study uses two endogenous variables, namely customer satisfaction and customer loyalty, and two exogenous variables, namely product quality and customer value. The data collection used in this study is a questionnaire method. In this study, using a sample consisting of 136 respondents with purposive sampling technique, namely customers who have made purchases at Blackstone Urban Longue Kudus 3 times in the last 3 months. Data analysis used (SEM) Structural Equation Modeling which is operated through the AMOS program. The results showed that product quality and customer value have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, and customers have a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. Blackstone Urban Longue Kudus needs to maintain customer value and improve product quality so that customer satisfaction and customer loyalty increase.

Keywords: *product quality, customer value, customer satisfaction and consumer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Loyalitas Pelanggan	11
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3. Kualitas Produk.....	20
2.4. Nilai Pelanggan	24
2.5. Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.6. Penelitian Terdahulu.....	31
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.8. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	41

3.3. Jenis Data dan Sumber Data	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	44
3.5. Pengolahan Data	46
3.6. Uji Instrumen	46
3.7. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	59
4.2. Deskripsi Responden	59
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.4. Analisis Data	64
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	75
4.6. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	77
4.7. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total..	80
4.8. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Realisasi dan Target Jumlah Pengunjung Blackstone Urban Longue Kudus Pada Tahun 2019	4
Tabel 3.1.	Hasil Pengujian <i>Contract Reliability</i> Dan <i>Variance Extracted</i>	49
Tabel 3.2.	Uji <i>Goodness of Fit Indices</i>	57
Tabel 4.1.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	61
Tabel 4.4.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan.....	62
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4.8.	<i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen	65
Tabel 4.9.	<i>Standarized Regression Weight</i> Endogen	67
Tabel 4.10.	<i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model	68
Tabel 4.11.	<i>Standarized Regression Weight</i> Endogen setelah Perbaikan Model	70
Tabel 4.12.	Uji Normalitas Data	72
Tabel 4.13.	Mahalanobis d – squared	73
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian <i>Contract Reability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	74
Tabel 4.15.	Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i>	76
Tabel 4.16.	Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	77
Tabel 4.17.	Tabel <i>Regression Weights</i>	78
Tabel 4.18.	Hasil Pengujian Hipotesis	78
Tabel 4.19.	Pengaruh Langsung Variabel Laten	81
Tabel 4.20.	Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten	82
Tabel 4.21.	Pengaruh Total antar Variabel Laten	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan berdampak pada Loyalitas Pelanggan Blackstone Urban Longue Kudus	35
Gambar 4.1. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model	65
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	66
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	68
Gambar 4.4. Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Model	69
Gambar 4.5. Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen	71
Gambar 4.7. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Data
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Analisis Data

