



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER HONDA  
WAHANA MOTOR JUWANA**

Oleh :

**FITRIA RATNA DEWI**

**NIM. 2017 11554**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER HONDA  
WAHANA MOTOR JUWANA**

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

Kudus,

2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

  
Dina Lusianti, SE., MM., AAK

  
Dr. Drs. Ag Sunarno H, SH, S.Pd., MM

NIDN. 0630098401

NIDN. 0026065516

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



  
H. Mochaad Edris, Drs., MM

  
Agung Subono, SE, M.Si.

NIDN. 0618066201

NIDN. 0520017602

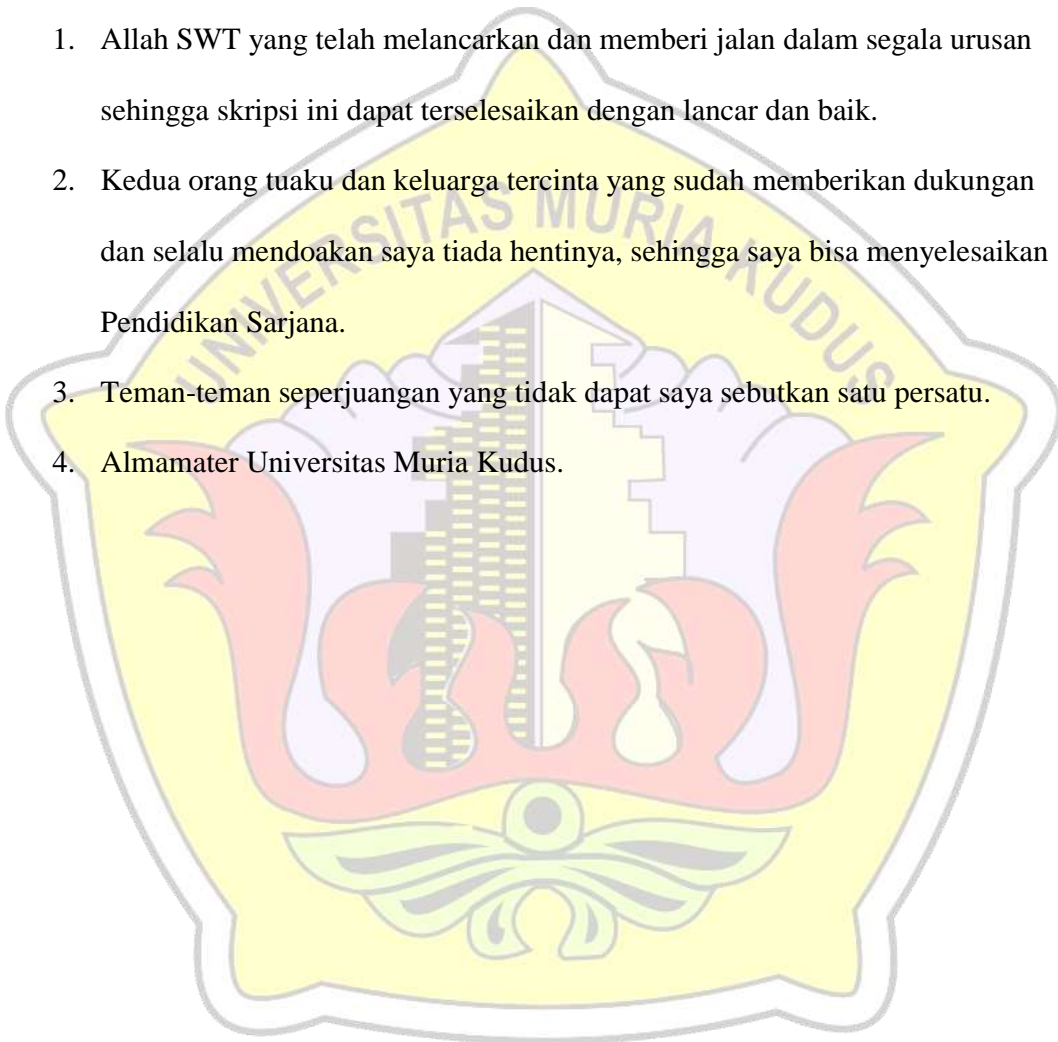
## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah SWT. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum yang kafir”. (Q.S. Yusuf:87)

### Persembahan :

1. Allah SWT yang telah melancarkan dan memberi jalan dalam segala urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tuaku dan keluarga tercinta yang sudah memberikan dukungan dan selalu mendoakan saya tiada hentinya, sehingga saya bisa menyelesaikan Pendidikan Sarjana.
3. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
4. Almamater Universitas Muria Kudus.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER HONDA WAHANA MOTOR JUWANA”. Disusunnya skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan penelitian penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Drs. Ag Sunarno H, SH., S.Pd., MM selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Agung Subono, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya untuk memperluas wawasan terhadap dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya ilmu manajemen.
7. Keluarga yang selalu mendoakan serta membantu setiap usaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang merupakan konsumen di Dealer Honda Wahana Motor Juwana yang telah bersedia mengisi kuesioner yang disebar.

Segala bantuan yang telah penulis terima, penulis hanya dapat mendoa'akan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu dalam lindungan-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Kudus,

2021

Penulis

Fitria Ratna Dewi

NIM. 201711554



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER HONDA  
WAHANA MOTOR JUWANA**

Fitria Ratna Dewi

2017 11554

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag Sunarno H, SH., S.Pd., MM

2. Agung Subono, SE., M.Si.

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

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada Dealer Honda Wahana Motor Juwana. Variabel eksogen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Variabel endogen yaitu loyalitas konsumen sedangkan variabel mediasi yaitu kepuasan konsumen.

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Dealer Honda Wahana Motor Juwana yang berjumlah 162 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan analisis SEM dengan bantuan software AMOS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen tidak dapat menjadi mediasi.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE IN HONDA WAHANA MOTOR JUWANA DEALER***

Fitria Ratna Dewi

2017 11554

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag Sunarno H, SH., S.Pd., MM

2. Agung Subono,SE., M.Si.

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

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and price on consumer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at the Honda Wahana Motor Juwana Dealer. The Exogenous variables include product quality, service quality, and price. The endogenous variable is customer loyalty, while the mediating variable is customer satisfaction.*

*The sample in this study were consumers at the Honda Wahana Motor Juwana Dealer, totaling 162 respondents. This data collection techniques using accidental sampling technique. This study uses SEM analysis with the help of AMOS 22 software.*

*The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction cannot be a mediation.*

*Keywords: product quality, service quality, price, customer loyalty, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	11
1.3. Perumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	13
1.5. Kegunaan Penelitian .....	14
1.5.1. Kegunaan Teoritis .....	14
1.6. Kegunaan Praktis .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas Produk.....	15
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.1.2. Indikator Kualitas Produk .....	17
2.2. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.3. Harga.....	23
2.3.2. Pengertian Harga.....	23
2.3.3. Indikator Harga .....	24
2.4. Kepuasan Konsumen .....	25
2.4.2. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	25
2.4.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5. Loyalitas Konsumen .....	28
2.5.2. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	28
2.5.3. Indikator Loyalitas Konsumen .....	29
2.6. Penelitian Terdahulu .....	30
2.7. Pengaruh Antar Variabel.....	33
2.7.1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen .....	33
2.7.2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen .....	35
2.7.3. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen .....	36
2.7.4. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen .....	37
2.7.5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.....	37
2.7.6. Harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen .....	37
2.7.7. Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.....	36
2.8. Kerangka Teori .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian.....	40
3.2. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	40
3.2.1. Jenis Penelitian.....	40



3.2.2. Sumber Data.....	41
3.3    Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1. Pengertian Populasi.....	41
3.3.3. Pengertian Sampel .....	42
3.4.    Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	43
3.4.1.    Variabel eksogen (X) .....	43
3.4.2.    Variabel endogen (Y).....	43
3.5.    Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.1.    Kuesioner .....	44
3.6.    Uji Instrumen Penelitian .....	44
3.6.1 Uji Validitas .....	45
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	46
3.7.    Pengolahan Data .....	47
3.7.1 Coding.....	47
3.7.2 Scoring .....	47
3.7.2 Tabulating .....	47
3.7.3 Editing.....	48
3.8.    Teknik Analisis Data.....	48
3.9.    Uji Hipotesis .....	60
BAB IV .....	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1.    Hasil Penelitian .....	60
4.1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.1.1.1 Dealer Honda Wahana Motor Juwana .....	60
4.1.1.2 Tentang Dealer Honda Wahana Motor Juwana .....	61
4.1.2.    Karakteristik Responden .....	62
4.1.2.1.    Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.1.2.2.    Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.2.3.    Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.1.3.    Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
4.1.4.    Uji Instrumen Penelitian .....	71
4.1.5.    Analisis Data.....	76
4.1.6.    Analisis Konfirmatori .....	81
4.1.7.    Uji Normalitas.....	87
4.1.9.    Evaluasi <i>Outliers</i> .....	90
4.1.10.    Analisis Structural Equation Modelling ( SEM ).....	90
4.1.11.    Uji Hipotesis .....	92
4.1.12.    Pengaruh Langsung ( <i>Direct</i> ) dan Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect</i> ).....	96
4.1.12.1 Besarnya <i>Direct Effect</i> .....	96
4.1.12.2 Besarnya <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> .....	97
4.1.12.3. Uji Mediasi.....	98
4.2 Pembahasan.....	99

BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan .....	108
5.2. Saran .....	109
5.3.1 Bagi Perusahaan.....	109
5.3.2 Bagi penelitian selanjutnya .....	110
DAFTAR PUSTAKA .....	111

