



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN
(KFC) KOTA 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 :

HADAD AL QHINDIR

NIM. 2016-11-010

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI
KASUS PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KOTA KUDUS)**

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

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Dr. Kertati Sumekar,SE. MM.
NIDN. 0616077304

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Iwan Suroso, SE. MM.
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

QS. Al Baqarah: 282

Barangsiapa yang menunjuki kepada kebaikan, maka ia akan mendapatkan pahal seperti pahala orang yang mengerjakan.

HR. Muslim

Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian, Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sedangkan menyia-nyiakan waktu memsisahkanmu dari Allah.

(Imam bin Al Qayim)

Persembahan :

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta
2. Sahabat-sahabat yang tersayang
3. Kawan seperjuangan seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Almamater Universitas Muria Kudus

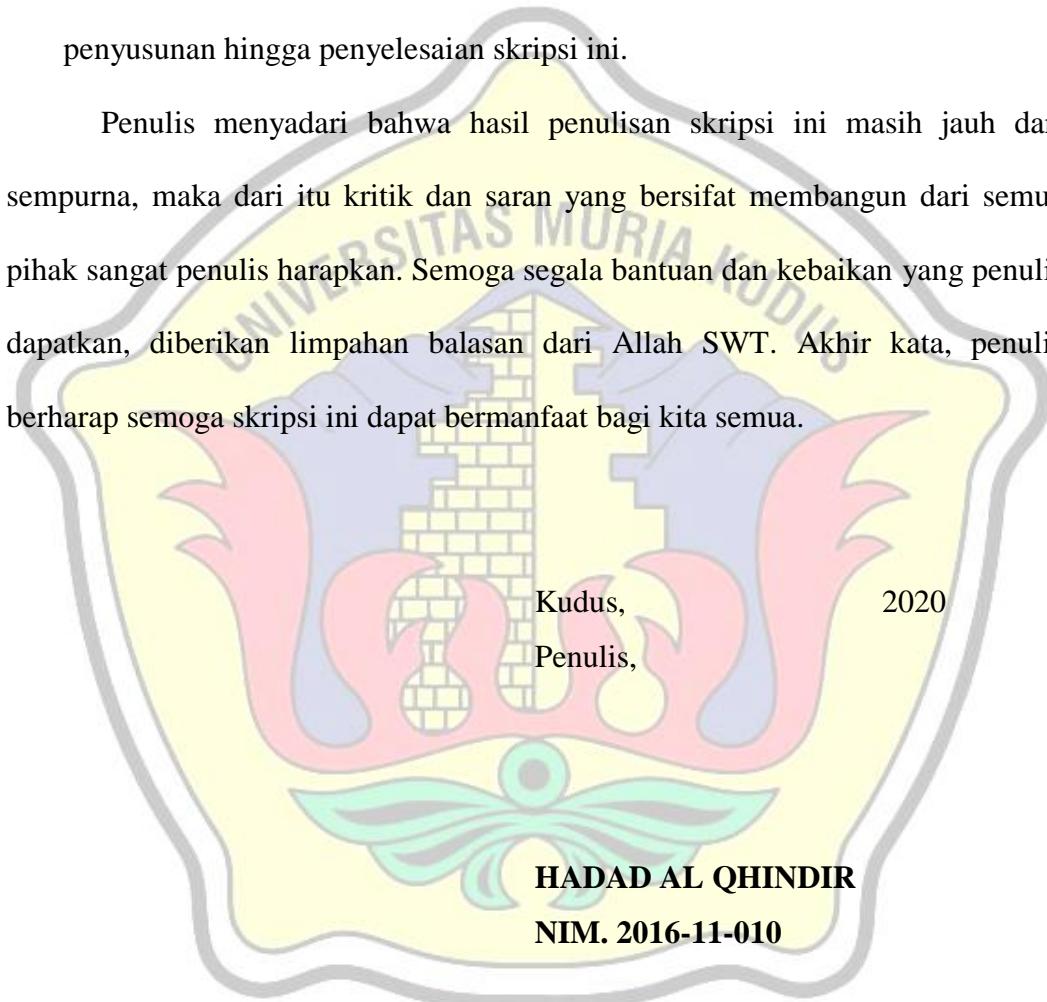
KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran 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. Dr. Kertati Sumekar, SE. 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 keluarga Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yaitu seluruh dosen pengajar dan staff karyawan atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan hingga sampai saat ini.

6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dorongan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua keluarga yang juga selalu memberikan dukungan maupun doa untuk penuli.
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.



ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(STUDI KASUS PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KOTA KUDUS)

**Hadad Al Qhindir
NIM. 2016-11-010**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Kertati Sumekar, SE. 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, citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening(Studi kasus pada Kentucky fried chicken (KFC) kota kudus. Penelitian ini menggunakan dua variabel endogen, yaitu kepuasan konsumen dan niat berwirausaha, dan tiga variabel eksogen, yaitu kualitas produk, citra merek dan kualitas konsumen. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner . Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari 200 responden dengan teknik *purposive sampling* yaitu konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC).

Analisis data yang digunakan (SEM) *Structual Equatuation Modeling* yang di operasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk, citra merek dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan konsumen dan loyalitas konsumen. Sedangkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kualitas layanan.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (STUDY AT KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KUDUS CITY)

**Hadad Al Qhindir
NIM. 2016-11-010**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Kertati Sumekar, SE. MM.
2. Iwan Suroso, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT**

This study aims to analyze the influence of product quality, brand image and service quality on consumer satisfaction and consumer loyalty (study at Kentucky fried chicken (KFC) kudus city). This study uses two endogenous variables, namely consumer satisfaction and consumer loyalty, and three exogenous variables, namely product quality, brand image and service quality. The data collection used in this research is a questionnaire method. In this study, using a sample consisting of 200 respondents with a purposive sampling technique, namely students of Kentucky Fried Chicken (KFC).

Data analysis used (SEM) Structural Equation Modeling which is operated through the AMOS program. The results showed that product quality, brand image and service quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction and consumer loyalty. Meanwhile, the results also showed that consumer satisfaction and brand image had a positive and significant effect on consumer loyalty through service quality

Keywords: *product quality, brand image , servicequality, consumer 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	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kualitas Produk	10
2.2. Citra Merek.....	15
2.3. Kualitas Layanan	19
2.4. Kepuasan Konsumen.....	30
2.5. Loyalitas Konsumen.....	34
2.6. Penelitian Terdahulu.....	42
2.7. Pengaruh Antar Variabel	45
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	49
2.9. Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52

3.2. Populasi dan Sampel.....	56
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	58
3.4. Metode Pengumpulan Data	62
3.5. Uji Instrumen.....	63
3.6. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	75
4.2. Deskripsi Responden	77
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	78
4.4. Analisis Data	82
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	92
4.6. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	95
4.7. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total..	99
4.8. Pembahasan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pengunjung KFC Kudus Januari 2019- Januari 2020 ...	4
Tabel 3.1. Uji <i>Goodness of Fit</i>	73
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	79
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	79
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	80
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	81
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	82
Tabel 4.8. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen	84
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen	85
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model	87
Tabel 4.11. Uji Normalitas Data	89
Tabel 4.12. Mahalanobis d – squared	90
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Contract Reliability Dan Variance Extracted	91
Tabel 4.14. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i>	93
Tabel 4.15. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	94
Tabel 4.16. Tabel <i>Regression Weights</i>	95
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Hipotesis	95
Tabel 4.18. Pengaruh Langsung Variabel Laten	99
Tabel 4.19. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten	100
Tabel 4.30. Pengaruh Total antar Variabel Laten	101

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Kentucky Fried Chicken (Kfc) Kota Kudus)	50
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KFC	76
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model.....	83
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model.....	85
Gambar 4.4. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	86
Gambar 4.5. Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen	88
Gambar 4.6. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	92

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

