

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS KONSUMEN PADA
ROCKET CHICKEN CABANG GETAS PEJATEN KOTA KUDUS**

Diajukan Oleh :

Elsa Aulia

201811005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS
KONSUMEN PADA *ROCKET CHICKEN* CABANG GETAS PEJATEN
KOTA KUDUS**

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

Oleh :

Elsa Aulia

201811005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

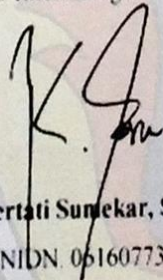
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SERTA LOYALITAS KONSUMEN PADA
ROCKET CHICKEN CABANG GETAS PEJATEN KOTA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023

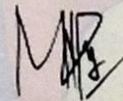
Pembimbing I



(Dr. Kertati Sunekar, S.E., M.M.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II

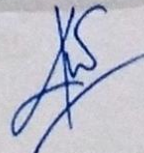


(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)

NIDN. 0606058801

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)

NIDN. 0628048702

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SERTA LOYALITAS KONSUMEN PADA
ROCKET CHIKEN CABANG GETAS PEJATEN KOTA KUDUS**

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

Kudus, 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

Pembimbing I

Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 061607703

Pembimbing II

Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
NIDN. 0606058801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tiada doa yang lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai."

"Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan."

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan
kepada :

1. Ayah tercinta dan Ibu tercinta, yang selalu memberi dukungan, do'a, materi, serta kasih sayang yang penuh dengan keikhlasan.
2. Kakak dan Saudaraku yang selalu mendukung dan mendoakanku.
3. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan bantuan, pengalaman, dan ilmunya.
4. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Loyalitas Konsumen Pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya

untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.

5. Mira Meilia Marka, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya untuk prodi manajemen yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku yang selalu tidak lupa memberikan do'a, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Untuk Kakakku Alifa yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan, dan selalu bisa jadi tempat berbagai cerita serta berkeluh kesah.
9. Sahabat-sahabatku Dias, Henny, Maya, Istiqomah, Azizah, Ulul, Alida dan teman-temanku lainnya yang tidak lupa selalu memberikan dukungan dan doa selama ini.
10. Semua pihak - pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik

yang dapat membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini.
Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua
pihak.

Kudus, 2023

Penulis



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS
KONSUMEN PADA *ROCKET CHICKEN* CABANG GETAS PEJATEN
KOTA KUDUS**

ELSA AULIA
201811005

Pembimbing 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E.,
M.M

2 : Mira Meilia Marka, S.E.,
M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas serta kepuasan konsumen *Rocket Chiken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah *Rocket Chicken* pada cabang Getas Pejaten di Kota Kudus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan SEM dengan program AMOS 24. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan, produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

melalui kepuasan konsumen, harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas layanan, produk, harga, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE
ON CONSUMER SATISFACTION AND CONSUMER LOYALTY AT
ROCKET CHICKEN GETAS PEJATEN KUDUS CITY BRANCH***

ELSA AULIA
201811005

Pembimbing 1 : Dr. Kertati Sumekar, S.E.,
M.M

2 : Mira Meilia Marka, S.E.,
M.M

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

ABSTRACTION

This study aimed to analyze the effect of service quality, product quality, and price on the loyalty and satisfaction of consumers of Rocket Chiken branch of Getas Pejaten Kudus City. The object of this research is the Rocket Chicken at the Getas Pejaten branch in Kudus City. This research used quantitative descriptive research methods. The sample in this study was 110 respondents used purposive sampling techniques. Analysis techniques using SEM with the AMOS 24 program. Based on the results of the study, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, price has a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality, products and prices have a positive and significant effect on consumer loyalty, service quality has no positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, product quality has no positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, price has no positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: quality of service, product, price, cunsomer satisfaction and cunsomer loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	9iii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	20
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	12

2.1.3. Indikator Kualitas Layanan.....	13
2.2. Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.1. Dimensi Kualitas Produk	15
2.2.2. Indikator Kualitas Produk.....	16
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17
2.3 Pengertian Harga	17
2.3.1. Strategi Penetapan Harga.....	18
2.3.2. Tujuan Penetapan Harga	20
2.3.3. Indikator Harga	22
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.4.1. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	24
2.4.2. Komponen Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.3. Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen.....	27
2.4.4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
2.4.5. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.6. Indikator Kepuasan Konsumen.....	30
2.5 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	30
2.5.1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	32
2.5.2. Dimensi Loyalitas Konsumen.....	33
2.5.3. Indikator Loyalitas Konsumen.....	34
2.6. Pengaruh Antar Variabel	35
2.6.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.6.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.6.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.6.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	37

2.6.5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	37
2.6.6. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	38
2.6.7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	39
2.7 Penelitian Terdahulu.....	39
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	47
2.9. Hipotesis.....	47
BAB III	49
METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Data Sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Metode Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Studi Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Realiabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.

3.7.1 <i>Scoring</i> (Pemberian Skor).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 <i>Coding</i> (Pemberian Tanda atau Kode).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 <i>Editing</i> (Pengeditan)	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 <i>Tabulating</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis SEM	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Koefisien Determinan (R^2)	Error! Bookmark not defined.
3.9 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
3.10 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
4.4 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Analisis Full Measurement	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan	92
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	92
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	93

4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	94
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	96
4.4.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	97
4.4.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas konsumen	99
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	100
4.4.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	102
4.4.7 Pengaruhh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	102
4.4.7 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	103
BAB V	105
KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Produk Rocket Chicken dan Pesaing **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Data Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....66

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Intensitas Pembelian dalam Satu Tahun **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Frekuensi Variabel Kualitas layanan69

Tabel 4.3 Frekuensi Variabel Kualitas produk70

Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Harga71

Tabel 4.5 Frekuensi Variabel kepuasan konsumen.....71

Tabel 4.6 Frekuensi Variabel loyalitas konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Construct Reliability Dan Variance Extracted **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.14 Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Uji Outliers.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Loading Factors (λ) Pengukuran Variabel Eksogen	80
Tabel 4.19 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Endogen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Loading Factors (λ) Pengukuran Variabel Endogen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Pengujian Kesesuaian Analisis Full Measurement	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Standarized Regression Weight	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24 Regression Weights.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25 Hasil Regression Weight.....	87
Tabel 4.26 Pengaruh Total	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	47
Gambar 3.1 Full Model SEM.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Variabel Eksogen Setelah Perbaikan Model	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Variabel Endogen	81
Gambar 4.4 Analisis Full Measurement.....	Error! Bookmark not defined.

