



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI SUPER INDO AGIL KUSUMADYA KUDUS**

**Skripsi**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh**

Intan Atika Sari

NIM : 201711264

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI SUPER INDO AGIL KUSUMADYA KUDUS**

Nama : Intan Atika Sari  
NIM : 201711264  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, .....

Pembimbing I



**Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K**  
NIDN. 0630098401

Pembimbing II



**Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M**  
NIDN. 0024037701

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



**Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M**  
NIDN. 0024037701

::

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI SUPER INDO AGIL KUSUMADYA KUDUS**

Nama : Intan Atika Sari  
NIM : 201711264  
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Pembimbing I



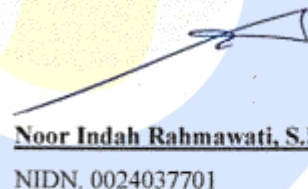
Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M  
NIDN. 0024037701

Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K  
NIDN. 0630098401

Mengetahui

Pembimbing II

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

  
Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M  
NIDN. 0024037701

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al-Baqarah: 195).

### **PERSEMBAHAN :**

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, penulis persembahkan karya kecil ini untuk:

1. Keluarga
2. Teman-teman seangkatan

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Super Indo Agil Kusumadya Kudus”**, ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus (No author, 2021).

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih 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. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan tenaga kependidikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam semua pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Aamiin.*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 2024

Penulis,

**Intan Atika Sari**  
NIM. 201711264

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Super Indo Agil Kusumadya Kudus**

**INTAN ATIKA SARI**

NIM. 201711264

Pembimbing : 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K  
2. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M

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

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Super Indo Agil Kusumadya Kudus. Pendekatan kuantitatif yang digunakan. Sampel adalah pelanggan Super Indo Agil Kusumadya di Kudus berjumlah 115 responden, pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.**

***The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variables at Super Indo Agil Kusumadya Kudus***

**INTAN ATIKA SARI**

NIM. 201711264

*Lecturer* : 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K  
2. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.

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

***ABSTRACT***

*The aim of this research is to analyze the influence of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at Super Indo Agil Kusumadya Kudus. The quantity approach used. The sample was Super Indo Agil Kusumadya customers in Kudus totaling 115 respondents, sampling used purposive sampling. The data collection technique uses a questionnaire method. The data analysis technique uses structural equation modeling (SEM) analysis. The research results show that product quality has a positive and insignificant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty. Service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction does not mediate the effect of product quality on customer loyalty. Customer satisfaction mediates the influence of service quality on customer loyalty.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.***



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	10
2.2 Kualitas Produk .....	11
2.1.1 Definisi Kualitas Produk .....	11
2.1.2 Indikator Kualitas Produk .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	16

	Halaman
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	22
2.4.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.3. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	25
2.6 Pengaruh AntarVariabel.....	26
2.5.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.7 Penelitian Terdahulu .....	31
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
2.9 Hipotesis.....	36

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.5 Pengumpulan Data .....	44

3.6 Analisis Data ..... 45

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian ..... 50

4.2 Deskripsi Data..... 51

    4.2.1 Deskripsi Data Responden..... 51

        4.2.1.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia ..... 52

        4.2.1.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52

        4.2.1.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung..... 53

    4.2.2 Deskripsi Variabel ..... 54

        4.2.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1) ..... 54

        4.2.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ..... 55

        4.2.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)..... 56

        4.2.2.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)..... 56

4.3 Analisis Data ..... 57

    4.3.1 Uji *Outer Model*..... 57

        4.3.1.1 Uji Validitas *Convergent* ..... 58

        4.3.1.2 Uji *Discriminant Validity*..... 62

        4.3.1.3 Uji Reliabilitas ..... 63

    4.3.2 Uji *Inner Model* ..... 64

        4.3.2.1 *R-Square* ..... 64

        4.3.2.2 Uji Hipotesis ..... 66

        4.3.2.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... 70

4.4 Pembahasan..... 72

    4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 72

    4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 73

	Halaman
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.4.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	79
4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	80
 <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran.....	85
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skor <i>Top Brand Index</i> Swalayan 2018 – 2022 .....	5
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	53
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .....	56
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2) .....	57
Tabel 4.8 Hasil <i>Outer Loading</i> Sebelum Eliminasi .....	59
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> Setelah Eliminasi .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji AVE.....	61
Tabel 4.11 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Composite Reliability</i> ) .....	64
Tabel 4.13 Hasil <i>R-Square</i> .....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	67
Tabel 4.15 Hasil Analisis Pengaruh Langsung .....	70
Tabel 4.16 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 10 Perusahaan Ritel Grosir dengan Nilai Penjualan Terbesar di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening pada Super Indo Agil Kusumadya Kudus .....	36
Gambar 4.1 <i>Output Outer Model</i> Sebelum Eliminasi .....	58
Gambar 4.2 <i>Output Outer Model</i> Setelah Eliminasi .....	60
Gambar 4.3 <i>Output Inner Model</i> .....	66
Gambar 4.4 <i>Convergent Validity</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan ....	66
Gambar 4.5 <i>Output Full Measurement</i> .....	67
Gambar 4.6 <i>Output Full Model</i> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 *Output Outer Model*
- Lampiran 5 *Output Inner Model*

