

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK HERBALIFE DI AYEN'S CLUB**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH
NI KETUT AYU YUDIANI
NIM 1617041153**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

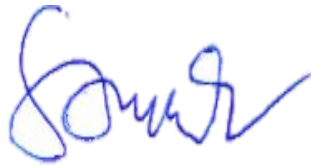
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Ni Ketut Ayu Yudiani
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Februari 2020

Dewan Penguji,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Februari 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 1979062121003

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd.
NIP. 195808071981031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Herbalife di Ayen’s Club” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap kaslian skripsi saya ini.



Singaraja, 11 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Ni Ketut Ayu Yudiani
NIM. 1617041153

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Herbalife di Ayen’s Club”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus menjadi Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami masalah dalam kegiatan perkuliahan.
- (4) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan, kesabaran dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan motivasi sampai terselesainya skripsi ini.
- (6) Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala ketulusan dan penuh tanggung jawab telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

- (9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.
- (10) Pemilik *Ayen's Club* yang dengan kebaikan hati dan keramahannya telah banyak membantu serta senantiasa melayani kebutuhan penulis dalam pengumpulan data guna menyelesaikan skripsi ini.
- (11) Kepada Ayah dan Ibu tercinta, I Made Sidra dan Ni Komang Arniti serta kakak-kakakku tercinta, Ni Luh Putu Yuliani, I Kadek Yudiana dan Ni Kadek Mastini serta keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat, dorongan moral dan doa yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- (12) Teman seperjuangan Ratna, Risa, Indah, Juni, Mega, Sinta, Martini, rika, darma, jagra, peri dan wayan indra, teman-teman kelas E, teman-teman kelas VII A Pemasaran, dan teman-teman jurusan manajemen angkatan tahun 2016 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (13) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 11 Februari 2020

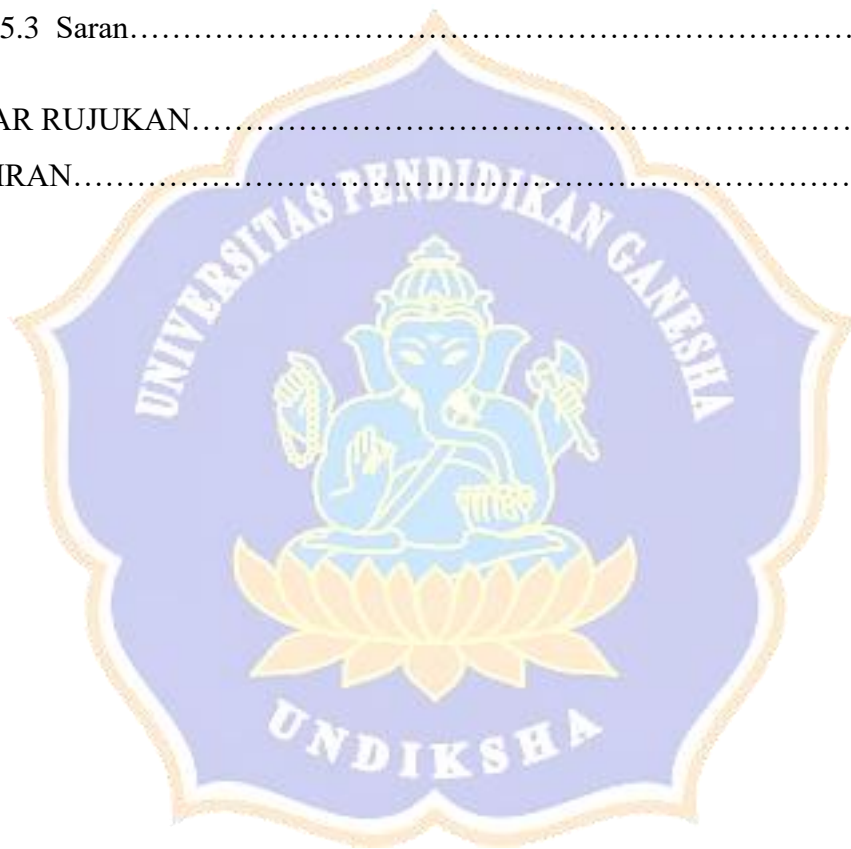
Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Deskripsi Teoretis.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	18

2.3.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.2	Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3.4	Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4	Kerangka Pemikiran.....	19
2.5	Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2	Rancangan Penelitian.....	23
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4	Sampel Penelitian.....	24
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	30
3.8	Pengujian Hipotesis.....	30
3.8.1	Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2).....	30
3.8.2	Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	31
3.8.3	Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	32
3.8.4	Sub-Struktur Kepuasan Pelanggan (X_2) dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	33
3.9	Pengujian Mediasi.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.3 Pembahasan.....	42
4.4 Implikasi.....	44
 BAB V PENUTUP.....	 46
5.1 Rangkuman.....	46
5.2 Simpulan.....	47
5.3 Saran.....	48
 DAFTAR RUJUKAN.....	 50
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Pelanggan di Ayen's Club Bulan Juni – Agustus 2019.... 2
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... 14
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 25
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil..... 27
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Besar..... 27
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil..... 29
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar..... 29
Tabel 3.6	Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 dan X_2 terhadap Y 34
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden..... 36
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Jalur Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..... 37
Tabel 4.3	Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..... 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2).....	30
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	31
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	32
Gambar 3.4 Sub-Struktur kepuasan pelanggan (X_2) dalam memediasi pengaruh kualitas produk (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y).....	33
Gambar 4.1 Struktur Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Keterangan Penelitian.....	55
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk.....	59
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk.....	60
Lampiran 05. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Lampiran 07. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Lampiran 08. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Lampiran 09. Tabulasi Data Sampel Besar Variabel Kualitas Produk.....	65
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Variabel Kualitas Produk.....	67
Lampiran 11. Tabulasi Data Sampel Besar Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Lampiran 13. Tabulasi Data Sampel Besar Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73
Lampiran 15. Deskripsi Data Responden.....	74
Lampiran 16. Hasil <i>Output</i> SPSS 21.0 Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
Lampiran 17. Hasil <i>Output</i> SPSS 21.0 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
Lampiran 18. Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77