

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA PRODUK
MEREK POND'S DI TOKO KRISNA**

SKRIPSI

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



**OLEH
GUSTI AYU PUTU SRI LESTARI
NIM 1817041239**

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

2022

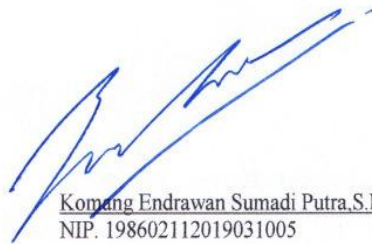
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI PERSYARATAN UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

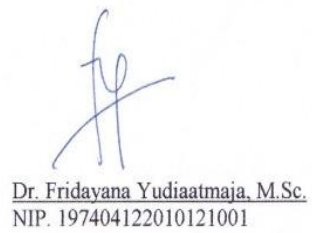
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Skripsi ini oleh Gusti Ayu Putu Sri Lestari

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 23 Maret 2022.

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Di Terima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Maret 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Produk Merek Pond’s di Toko Krisna” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 Mei 2022
Yang membuat pernyataan.



Gusti Ayu Putu Sri Lestari
NIM.1817041239

MOTTO

**“ SELALU ADA HARAPAN BAGI ORANG
YANG BERDOA DAN SELALU ADA JALAN
BAGI ORANG YANG BERUSAHA”**



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkanku pada kelulusan.

Keluarga tercinta, Jro Made Sumarni (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan dan kesabaran mengantarkan saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Terima kasih untuk segenap doa, cinta, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti di setiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu,

Terima kasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terima Kasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Produk Merek Pond’s di Toko Krisna”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Terselesainya skripsi ini berkat arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi dan melewati hambatan-hambatan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., Selaku Rector Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M selaku pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab memberikan arahan, bimbingan serta saran motivasi yang bermanfaat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak Dan Ibu Dosen Pengajar Di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Yang teristimewa Ibu Jro Made Sumarni selaku orang tua penulis yang memberikan motivasi dan nasehat berupa moral dan material yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dewa Made Krisna selaku pemilik toko yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian di Toko Krisna.
10. Teman-teman kelas B Manajemen.
11. Teman-teman program studi manajemen angkatan 2018.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena kekurangan dan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis . Untuk itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.



Singaraja, Januari 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
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.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16

2.3	Loyalitas Pelanggan	17
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
2.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	18
2.3.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu	19
2.5	Hubungan Antar Variabel	21
2.5.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.5.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.5.3	Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.6	Kerangka berpikir.....	23
2.7	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Rancangan Penelitian	25
3.2	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Instrumen Pengumpulan Data	30
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.7.3	Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis	46

4.5	Hasil Koefisien Determinasi	47
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.7	Implikasi Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	Rangkuman	52
5.2	Simpulan	53
5.3	Saran.....	54
DAFTAR RUJUKAN.....		56
LAMPIRAN.....		59



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data BPS Kabupaten Buleleng Tahun 2020.....	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i>	42



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Produk Perawatan Yang Masuk Dalam <i>Top Brand Index</i>	3
Gambar 1.2 Data Penjualan Produk Pond's.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	40
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	43
Gambar 4.3 struktur pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner penelitian	60
Lampiran 02 Data Penelitian.....	64
Lampiran 03 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reabilitas	74
Lampiran 04 <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik	79
Lampiran 05 <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	81

