

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**



**OLEH:  
PUTU NOVI WIDIANI  
NIM 1717041249**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Putu Novi Widiani  
NIM 1717041249**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

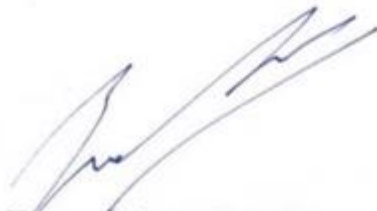
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

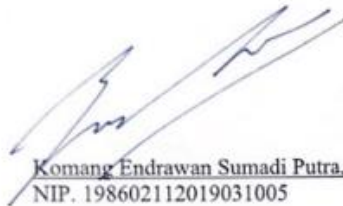
Skripsi oleh Putu Novi Widiani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 18 Juli 2024

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juli 2024

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si.  
NIP. 1979061620021210003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 karya saya ini atau klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 18 Juli 2024

  
  
Novy Widiani  
NIM. 1717041249

## **MOTTO**

**“KAPANPUN DAN DIMANA PUN KAMU BERHENTI  
INGATLAH SATU HAL, DUNIA AKAN TERUS BERJALAN  
DENGAN ADA ATAUPUN TIDAKNYA KAMU”**



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai rintangan, hambatan serta tantangan dan permasalahan yang dihadapi. Penulis masih merasakan bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai kalangan sangat diharapkan demi penyempurnaan pengalaman penulis lebih lanjut.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi baik moral maupun spiritual kepada penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih, rasa hormat serta penghargaan yang tulus kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus Dosen Penguji yang dengan penuh kesabaran, ketulusan dan kesungguhan hati telah membimbing serta memberikan masukan kepada penulis sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, sabar dan tulus, serta memberikan masukan yang sangat-sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.



6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab dan tulus serta memberikan masukan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf yang berada di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu senantiasa membagi ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Program Studi S1 Manajemen.

Singaraja, 18 Juli 2024

Penulis

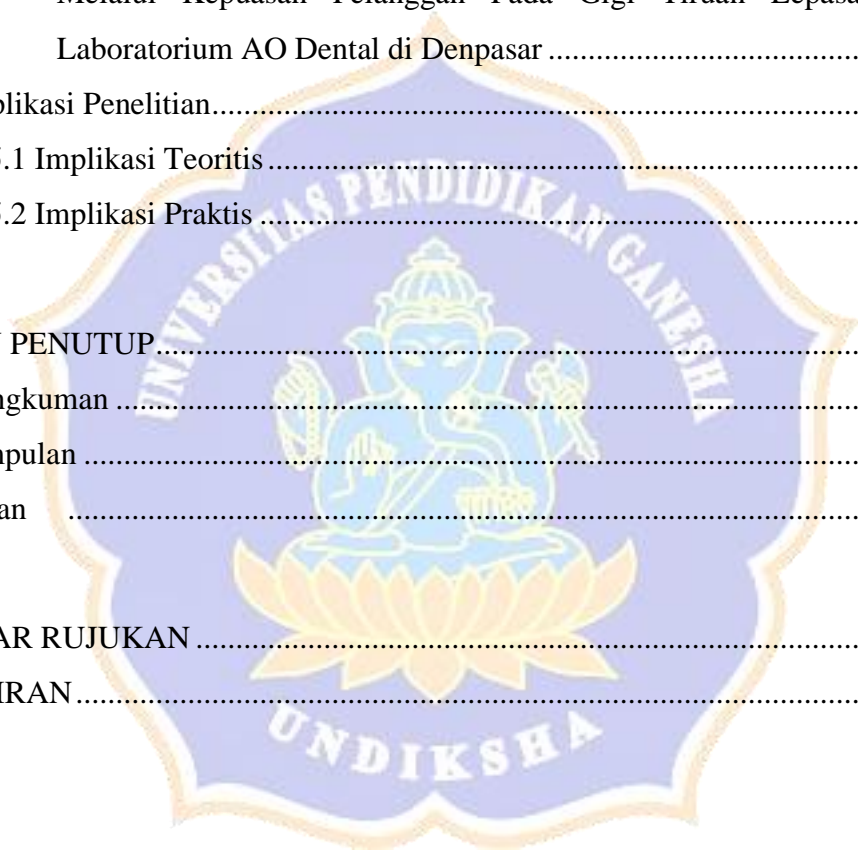


## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	12
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17

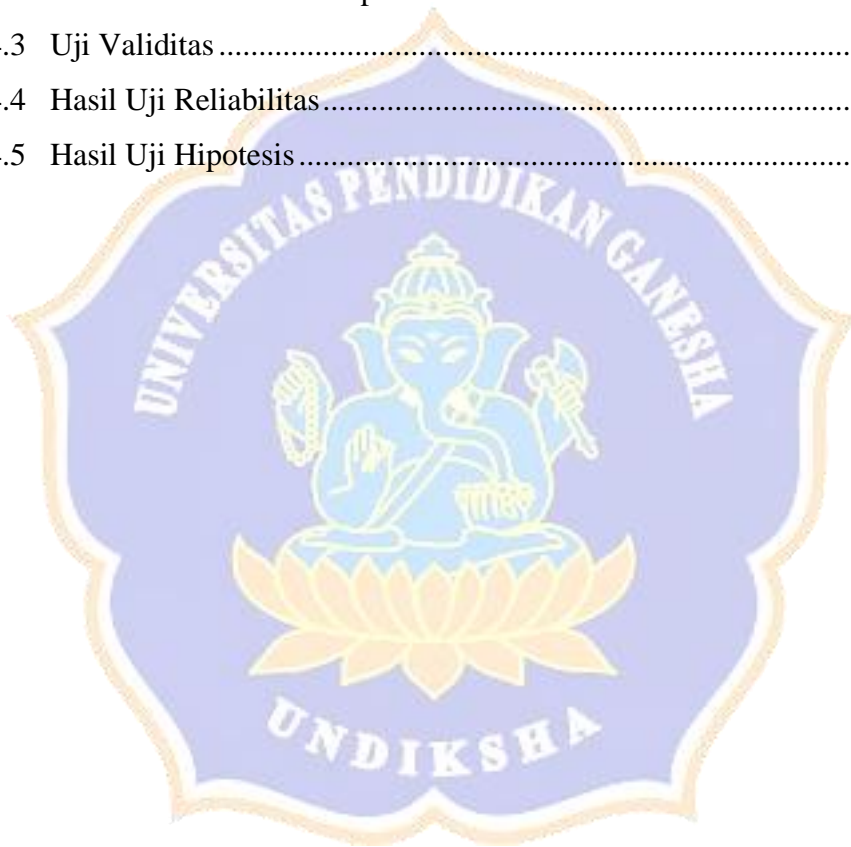
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.4 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.3 Sampel Penelitian.....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	33
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	42
4.2 Uji Instrumen .....	43
4.2.1 Uji Validitas .....	43
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.3 Pengujian Hipotesis.....	44
4.3.1 Pengujian Pengaruh Langsung.....	46
4.3.2 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung .....	47
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48

4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gigi Tiruan Lepas Laboratorium AO Dental di Denpasar .....	48
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Gigi Tiruan Lepas Laboratorium AO Dental di Denpasar.....	49
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gigi Tiruan Lepas Laboratorium AO Dental di Denpasar. ....	51
4.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Gigi Tiruan Lepas Laboratorium AO Dental di Denpasar .....	52
4.5	Implikasi Penelitian.....	53
4.5.1	Implikasi Teoritis.....	53
4.5.2	Implikasi Praktis .....	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Rangkuman .....	55
5.2	Simpulan .....	56
5.3	Saran .....	56
DAFTAR RUJUKAN .....		58
LAMPIRAN.....		63



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur .....	32
Tabel 3.2 Sumbangan Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	42
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bunga Pertiwi Gerokgak.....	28
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	37
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	37
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....	38
Gambar 3.4 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....	39
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Penjualan Gigi Tiruan Lepas Lab AO Dental di Denpasar Tahun 2023 .....	64
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian.....	68
Lampiran 04. Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 05. Statistik Deskriptif.....	73
Lampiran 06. Uji Instrumen.....	74
Lampiran 07. Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
Lampiran 08. Uji Sobel.....	78
Lampiran 09. Dokumentasi.....	79
Lampiran 09. Riwayat Hidup Penulis.....	80

