

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PENJAHIT KRISNA DI  
SINGARAJA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**SKRIPSI**



**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi  
Oleh  
Luh Putu Krisna Dewi  
NIM 1717041108**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

# SKRIPSI

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,

Pembimbing II,



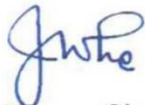
Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Luh Putu Krisna Dewi  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 11 Juni 2021

Dewan Penguji,



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Juni 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, 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 Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau 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 karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Krisna Dewi

Nim 1717041101

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor 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 atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Koman Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan pengarahan yang baik selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Rahutama Atidira, S.T., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua (Made Astawa dan Komang Ari Bidani) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 11 Juni 2021

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 Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Deskripsi Teoritis.....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.4 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.5 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30



2.4 Kerangka Berpikir .....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian .....	33
3.2 Rancangan Penelitian .....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.4 Sampel Penelitian.....	34
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	36
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	41
3.9 Pengujian Mediasi .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Data .....	49
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	49
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
4.2 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	52
4.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	55
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	55
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	56
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	56
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja .....	56

4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja melalui Kepuasan Konsumen .....	57
4.3.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja melalui Kepuasan Konsumen .....	58
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	59
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	62
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	64
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja.....	67
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja .....	68
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna melalui Kepuasan Konsumen .....	71
4.4.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna melalui Kepuasan Konsumen .....	72
4.4.8 Keterbatasan Penelitian .....	74
4.5 Implikasi Penelitian.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1 Rangkuman.....	77
5.2 Simpulan.....	79
5.3 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	38
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	39
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	40
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	40
Tabel 3.6	Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) dan Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan Kepuasan Konsumen (Z) sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Pelanggan Penjahit Krisna di Singaraja Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pelanggan Penjahit Krisna di Singaraja Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal.....	51
Tabel 4.3	<i>Output SPSS</i> Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	52
Tabel 4.4	Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Perbandingan Akumulasi Jumlah Produksi Kebaya Tahun 2019-2020 .....	4
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	31
Gambar 3.1 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....	42
Gambar 3.2 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan konsumen (Z) .....	43
Gambar 3.3 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
Gambar 3.4 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
Gambar 3.5 Sub-struktur Pengaruh Kepuasan Konsumen (Z) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	45
Gambar 3.6 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen (Z).....	46
Gambar 3.7 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen (Z).....	47
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Krisna di Singaraja dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2: Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil .....	90
Lampiran 3: Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar.....	94
Lampiran 4: Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar .....	105
Lampiran 5: Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Menggunakan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> .....	114
Lampiran 6: Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar Menggunakan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> .....	121
Lampiran 7: Hasil Output Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Menggunakan SPSS 23.0 <i>for Windows</i> .....	127

