

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PEMBELIAN MOTOR MATIC
YAMAHA NMAX DI KECAMATAN MENDOYO**

SKRIPSI

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



**Oleh:
NI LUH ESA RIZKI ASTUTI
NIM 1717041156**

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

2021

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 195912311986031019

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

Skripsi oleh Ni Luh Esa Rizki Astuti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juni 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



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

(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

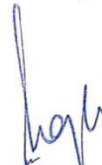
Mengetahui,

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., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Motor Matic Yamaha NMAX di Kecamatan Mendoyo” 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 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, 5 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Esa Rizki Astuti
NIM. 1717041156

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Motor Matic Yamaha NMAX di Kecamatan Mendoyo”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada yang terhormat:

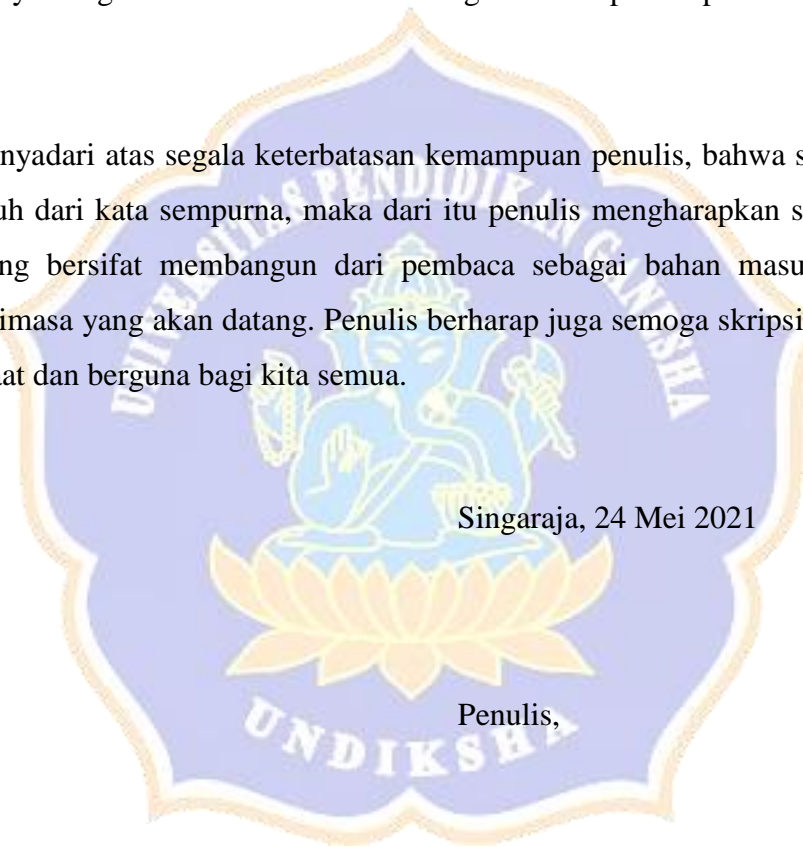
- 1) Prof. Dr I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M., selaku Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang dengan senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang tak henti- hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 6) Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 7) Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajmen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

- 8) Kedua Orang Tua (I Made Sartika dan Ni Luh Wiardani) dan kedua saudara (Ni Made Reesa Alitannia dan Ni Ketut Elyesa Trinita) dan saudara sepupu saya (I Kadek Adi Sudarmika) yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 9) Kawan seperjuangan (Putri Widya, Mulya Pratiwi, Nanda, Wibawa Mahardika dan Angga Febriawan) yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- 10) Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

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

Singaraja, 24 Mei 2021

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	6
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4 Kajian Hasil Penelitian.....	14
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.6 Kerangka Berpikir.....	18
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.3 Sampel Penelitian.....	22
3.4 Variabel Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25

3.6 Metode Teknik Analisis Dats Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Data.....	34
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	37
4.4 Implikasi	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Ringkasan.....	52
5.2 Simpulan	53
5.3 Saran	53
DAFTAR RUJUKAN.....	55
LAMPIRAN.....	58



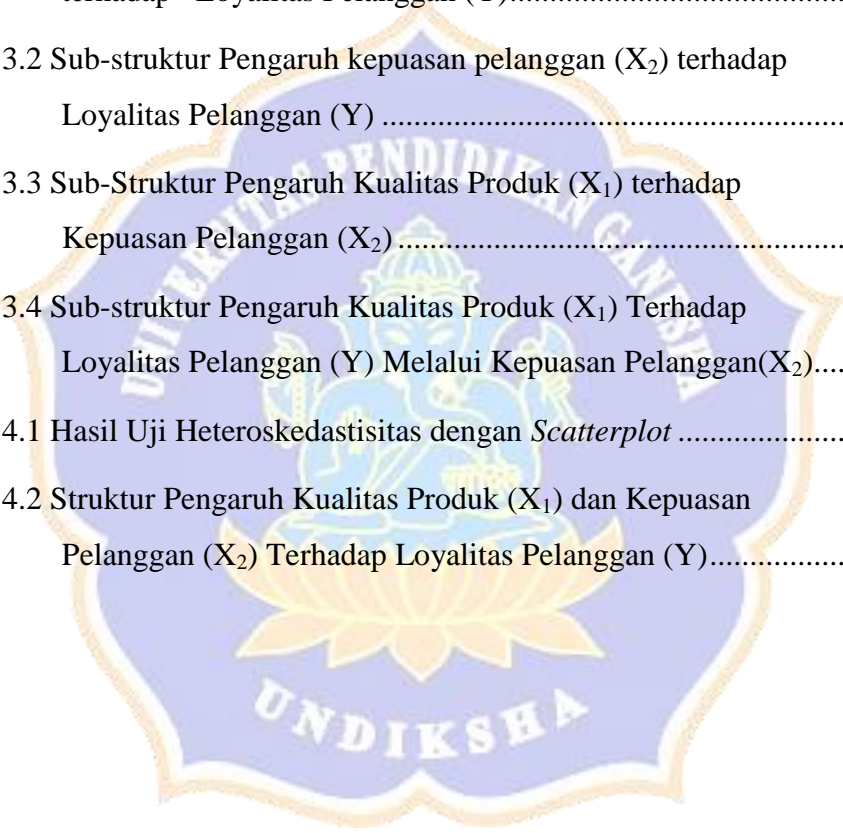
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X1 dan X2 terhadap Y	30
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	34
Tabel 4.4 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	35
Tabel 4.5 Sumbangan Pengaruh Variabel (X1) dan (X2) Terhadap (Y)	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Yamaha NMX dan Honda PCX Semester I tahun 2018.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
Gambar 3.1 Sub-struktur Pengaruh tingkat kualitas produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	27
Gambar 3.2 Sub-struktur Pengaruh kepuasan pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	27
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2)	28
Gambar 3.4 Sub-struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan(X_2).....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	34
Gambar 4.2 Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Penjualan Sepeda Motor	57
Lampiran. 02 Kuesioner	58
Lampiran 03. Gambaran Umum Responden	61
Lampiran 04. Data Penelitian	63
Lampiran 05. Hasil Output SPSS	83

