

**KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN AIR MINERAL MEREK MELYA
DI KECAMATAN SUKASADA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI 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,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh I Gede Riskita Heri Gunawan,
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Penguji,



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. AK., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "kepuasan pelanggan memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan air mineral merek melya di kecamatan sukasada" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan 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 ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Singaraja, 16 juli 2021
Yang membuat pernyataan



I Gede Riskita Heri Gunawan
NIM: 1717041185-

PRAKARTA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Melya Di Kecamatan Sukasada”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih 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., 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 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan, dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing II sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu selalu senantiasa membagi ilmu, memberikan arahan serta memberikan berbagai macam pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi selama perkuliahan.
9. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan layanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Pimpinan air mineral Melya CV. Bagas Tirta Utama yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam pemberian data yang mendukung skripsi ini.
11. Kedua orang tua yaitu I Wayan Sumarata dan Ni Wayan Lasmini yang telah memberikan dukungan moral dan material sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Adik-adik tercinta Ni Kadek Cintya Puji Septiani dan Ni Komang Elsa Citra Kusuma yang selalu menghadirkan keceriaan, tawa dan kebahagiaan kepada penulis serta semangat dalam penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman Jurusan Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya, hal ini dikarenakan keterbatasan akan pengetahuan yang penulis miliki. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi semua pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 16Juli 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	I
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	6
1.4 Perumusan Masalah Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kualitas Produk	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk	9
2.1.3 Indikator Kualitas Produk	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Loyalitas Pelanggan	14
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas	

Pelanggan	20
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.5.4 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6 Kerangka Pemikiran.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian.....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Metode Analisis Data.....	37
3.7.2 Uji Hipotesis	38
3.7.2.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	38
3.7.2.2 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
3.7.2.3 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	40
3.7.2.4 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	41
3.8 Pengujian Mediasi.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	44

4.2 Hasil Penelitian	45
4.3 Pembahasan.....	49
4.3.1 Pagaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada	49
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada	50
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2) Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada.....	52
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (X_2) Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada	53
4.3.5 Kepuasan Pelanggan (X_2) Memediasi Parsial Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada.....	55
4.4 Implikasi.....	56
 BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	58
5.2 Simpulan	59
5.3 Saran.....	60
 DAFTAR RUJUKAN	 62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 3.2 Penjabaran Variabel ke dalam Indikator	24
Tabel 3.3 Uji Reabilitas Sampel Kecil	27
Tabel 3.4 Uji Reabilitas Sampel Besar	28
Tabel 3.5 Uji Validitas Sampel Kecil	29
Tabel 3.6 Uji Validitas Sampel Besar	30
Tabel 3.7 Sumbangan Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2 Output SPSS Analisis Jalur	39
Tabel 4.3 Sumbangan Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Air Mineral Melya CV Bagas Tirta Utama di Kecamatan Sukasada	3
Gambar2.1 Paradigma Penelitian Kepuasan PelangganMemediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap LoyalitasPelanggan Air Mineral Merek Melya di Kecamatan Sukasada	21
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	32
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	33
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Nilai Pelanggan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2).....	34
Gambar 3.4 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (X_2)	35
Gambar 4.1 Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	40