

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pengguna Bedak Wajah Merek Marcks PT. Kimia Farma
Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON THE LEVEL OF
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(Study on Brand Marcks Face Powder PT. Kimia Farma Tbk Customer
in Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**AULIA NUR AZIZAH
20160410023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pengguna Bedak Wajah Merek Marcks PT. Kimia Farma Tbk
Di Daerah Iswimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON THE LEVEL OF
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(Study on Brand Marcks Face Powder PT. Kimia Farma Tbk Customer
in Special Region of Yogyakarta)***



Telah Disetujui
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanto'.

Dr. Susanto., M.S.
NIK 195212231980031003

Tanggal, 20 Februari 2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aulia Nur Azizah

Nomor Mahasiswa : 20160410023

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pengguna Bedak Wajah Merek Marcks PT. Kimia Farma Tbk di Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Februari 2020

Aulia Nur Azizah

MOTTO

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga”
(H.R. Muslim dan Tirmidzi)

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”
(QS. Al-Baqarah: 45)

“Janganlah engkau mengucapkan perkataan yang engkau sendiri tak suka mendengarnya jika orang lain mengucapkannya kepadamu”
(Ali Bin Abi Thalib)

Don't love the one who doesn't love Allah. If they can leave Allah, they will leave you”
(Imam Shafee'i)

“Bertambah tua bukan berarti kehilangan masa muda. Tapi babak baru dari kesempatan dan kekuatan”
(Betty Friedan)

“Berbuat baiklah kepada semua orang, niscaya perbuatan baik itu pasti akan balik kembali kepadamu meski dengan orang yang berbeda”
(Anonim)

“Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata”
(Pablo Picasso)

“Selalu persiapkan diri untuk kemungkinan terburuk. Karena, rencana-rencana indah akan selalu kalah dengan apa yang Tuhan rasa yang terbaik”
(Fiersa Besari)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmah, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ibunda Mulyati dan Ayahanda Eka Prayitno yang dengan begitu tulus, ikhlas merawat dan mendidik anakmu. Menjadikan pribadi yang kuat, mengajarkan untuk selalu bersabar. Perjuangan yang begitu luar biasa hingga anakmu bisa sampai ke tahap ini. Setiap tetesan keringatmu menjadi motivasi terbesarku untuk segera menyelesaikan studi ini. Tetaplah seperti ini, menjadi orang tua yang selalu mengagumkan terimakasih tak terhingga untuk kalian. Beserta seluruh keluarga besar penulis, terima kasih untuk segala do'a, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga gelar sarjana ini bermanfaat dunia akhirat.
2. Teman-temanku yang selalu tulus menemaniku disaat susah dan senang, terima kasih sudah bersedia mengenalku.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pengguna bedak wajah merek Marcks PT. Kimia Farma Tbk di Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai variabel eksogen. Kemudian variabel kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel endogen. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna bedak wajah merek Marcks PT. Kimia Farma Tbk di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan berjumlah 120 responden yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*, dengan *software AMOS* versi 22.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, diperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The study aims to analyse the influence of product quality on the level of customer satisfaction and customer loyalty of brand Marcks face powder PT. Kimia Farma Tbk consumer in Special Region of Yogyakarta. Variables used in this study are product quality as exogeneous variables. Then the variables customer satisfaction and customer loyalty as endogenous variables. This study was conducted on customers of brand Marcks Face Powder PT. Kimia Farma Tbk in Special Region of Yogyakarta with predetermined criteria, and taken as many as 120 respondents using purposive sampling method. Analysis tool used in this study is SEM (Structural Equations Modeling) that operated through AMOS software in version 22.

The study found that: (1) product quality has positive and significant effect on customers satisfaction. (2) product quality has positive and significant effect on customer loyalty. (3) customer satisfaction has positive and significant effect on customer loyalty. (4) customer satisfaction is no able to mediate the variable product quality on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Bedak Wajah Merek Marcks PT. Kimia Farma Tbk di Daerah Istimewa Yogyakarta)**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. Susanto, M.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, segenap tenaga, saran, dukungan serta bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh staf pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat, serta motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini akan mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Yogyakarta, 20 Februari 2020

Aulia Nur Azizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Perilaku Konsumen	8
2. Kualitas Produk.....	8
3. Kepuasan Pelanggan	9
4. Loyalitas Pelanggan	12
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Pengembangan Hipotesis	19
D. Model Pemikiran Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Objek dan Subjek Penelitian	24

B.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
C.	Jenis Data Penelitian	25
D.	Teknik Pengumpulan Data	25
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
F.	Uji Kualitas Instrumen	29
	1. Uji Validitas	30
	2. Uji Reliabilitas	30
G.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	31
	1. Analisis Deskriptif	31
	2. Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
A.	Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	40
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	45
C.	Statistik Deskriptif Variabel	47
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	50
E.	Pembahasan (Interprestasi).....	65
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN		70
A.	Simpulan	71
B.	Keterbaatasan	71
C.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand For Teens Index</i>	4
Tabel 2.1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3.3 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4.8 Uji Normalitas	53
Tabel 4.9 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.12 Hasil <i>Degrees Of Freedom</i>	59
Tabel 4.13 Menilai <i>Goodness Of Fit</i>	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	62
Tabel 4.15 Hasil <i>Standardized Direct dan Indirect Effects</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Pemikiran Penelitian	21
Gambar 4.1. Diagram Jalur	51
Gambar 4.2. Persamaan Struktural.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	83
Lampiran 3. Karakteristik Responden	89
Lampiran 4. Uji Validitas	90
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	91
Lampiran 6. Uji Statistik Deskriptif.....	92
Lampiran 7. Model Penelitian.....	93
Lampiran 8. Uji Normalitas Data	94
Lampiran 9. Uji <i>Outlier</i>	95
Lampiran 10. Uji Multikolineritas	98
Lampiran 11. <i>Deegre Of Freedom</i>	98
Lampiran 12. <i>Goodness Of Fit</i>	98
Lampiran 13. Uji Hipotesis	99
Lampiran 14. <i>Direct and Indirect</i>	100