

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI CINCAU STATION
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

MARIYATUL QIBTIYAH
NPM : 18024010029

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI CINCAU STATION
SURABAYA**

Oleh :

Mariyatul Qibtiyah
18024010029

Pada Januari 2024

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Pendamping

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS.
NIDK. 8935660023

Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, MP
NIP. 196207121991032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, MP
NIP. 196207121991032001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI CINCAU STATION
SURABAYA**

Oleh :

Mariyatul Qibtiyah
18024010029

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada Hari Senin Tanggal 22 Bulan Januari Tahun 2024

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing
Pendamping

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS.
NIDK. 8935660023



Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

Mengetahui

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator
Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Wanti Mindari
NIP. 19631208 19003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang – Undang No. 19 Tahun 2022 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 ayat 1 tentang Plagiarism, maka saya sebagai Penulis Skripsi dengan Berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI CINCAU STATION SURABAYA”** menyatakan bahwa skripsi tersebut bebas dari plagiarism. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Mariyatul Qibtiyah
18024010029

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Untuk Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Cincau Station Surabaya”

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan arahan serta dukungan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan, arahan serta bimbingannya selama ini kepada Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS selaku dosen pembimbing pendamping.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan kesabarannya selama ini.
6. Julian Raka Firmansyah yang telah mendampingi , memotivasi, serta memberikan segala bantuan dalam penyusunan skripsi.

7. Anita Sri Maharani yang selalu membantu dalam memberikan informasi data serta waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan hambatan, Oleh karena itu Proposal Skripsi ini mengharapkan saran dan kritik untuk membangun penyempurnaan penulisan. Semoga Proposal Skripsi ini menjadi lebih baik serta bermanfaat yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 22 Januari 2024

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI CINCAU STATION
SURABAYA**

Mariyatul Qibtiyah¹ , Nuriah Yuliati², Eko Nurhadi³

Abstrak

Perkembangan bisnis makanan dan minuman di Indonesia semakin berkembang pesat, membuat kualitas produk harus ditekankan. Salah satu produknya yaitu Cincau Station. Cincau Station merupakan salah satu minuman sehat yang terbuat dari daun cincau segar. Cincau station harus memiliki keunggulan, produk berkualitas yang baik dapat membantu bisnis menjadi lebih baik daripada bisnis lain. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan bersaing adalah menghubungkan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan. Kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, cincau station.

***IMPROVING PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT CINCAU STATION
SURABAYA***

Mariyatul Qibtiyah¹ , Nuriah Yuliati², Eko Nurhadi³

Abstract

The development of the food and beverage business in Indonesia is growing rapidly, making product quality must be maintained. One of the products is Cincau Station. Cincau Station is a healthy drink made from fresh grass jelly leaves. However, the product experienced a decline in quality. Cincau station must have advantages, good quality products can help a business be better than other businesses. One way to increase competitive advantage is to link product quality with customer loyalty. Product quality has a very close relationship with customer satisfaction because product quality can be assessed from the product's ability to create customer loyalty. Apart from that, product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Customers feel that the price of Cincau Station products is affordable, and the taste of Cincau Station products is also better than other brands.

Keywords : *Product quality, customer satisfaction, customer loyalty, cincau station*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Cincou.....	13
2.2.2. Cincou Station	14
2.2.3. Kualitas Produk	15
2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.5. Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.6. Variabel Intervening.....	24

2.2.7. Skala Likert	25
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.3.1. Hipotesis	29
III. METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Penelitian Pendahuluan	31
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
3.3. Penentuan Sampel	33
3.4. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1. Analisis Deskriptif	36
3.4.3. Analisis SEM PLS	37
3.5. Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran.....	44
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.1 Sejarah Cincin Station	46
4.1.2 Logo Cincin Station	47
4.2. Karakteristik Responden	47
4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
4.3. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian	50
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1)	51
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	54
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	57
4.4. Hasil Uji Analisis Data.....	59
4.4.1 Evaluasi Outer Model atau Measurement Model.....	60

4.4.2. Discriminant Validity.....	61
4.4.3 Mengevaluasi Uji Reliabilitas	64
4.4.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	65
4.4.5 Pengujian Hipotesis	67
4.5. Deskripsi Kualitas Produk Cincin Station	69
4.5.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	76
4.5.2. Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
4.5.3. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
4.4.4. Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	82
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89
KUESIONER PENELITIAN	92

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Mapping Penelitian Terdahulu	8
2.2	Skor Pada Skala Likert	25
3.1	Hasil Penelitian Pendahuluan	32
3.2	Variabel Laten dan Manifes.....	41
3.3	Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Tabel	49
4.4	Nilai Indeks dan Kategori Penilaian Indikator pada Kuesioner	51
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X).....	52
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	55
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
4.8	Outer Loading	60
4.9	Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	62
4.10	Nilai Discriminant Validity Fornell Larcker	64
4.11	Reliabilitas	64
4.12	Nilai R-Square	66
4.13	Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values).....	67
4.14	Pengaruh Tidak Langsung	69
4.15	Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Kinerja	70
4.16	Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Ciri atau Keistimewaan Tambahan	70

4.17 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Kehandalan.....	71
4.18 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Daya Tahan	72
4.19 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi.....	72
4.20 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Kemampuan Memperbaiki	74
4.21 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Kesan Kualitas.....	74
4.22 Hasil Kuesioner Penilaian Indikator Estetika	75
4.23 Alasan Pelanggan Memilih Produk Cincau Station Dibanding Merek	76
4.24 Alasan untuk Selalu Menjadi Loyalitas Pelanggan Cincau Station	78
4.25 Alasan Pelanggan Merasa Puas Setelah Membeli Cincau Station	79
4.26 Keuntungan Lebih Sebagai Loyal Pelanggan di Cincau Station	81

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Data Sektor Industri menurut Subsektor Kuartal II - 2022 PDB.....	2
2.1	Logo Cincau Station Surabaya	15
2.2	Variabel Intervening	24
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	28
3.1	Diagram SEM PLS	42
4.1	Logo Cincau Station	47
4.2	Model Struktural (Outer Model).....	59
4.3	Model Struktural (Inner Model)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian Pendahuluan	89
2.	Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	91
3.	Kuesioner Penelitian.....	92
4.	Hasil Jawaban Responden	103
5.	Distribusi Jawaban Responden	116
6.	Hasil SEM PLS.....	130