

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Suweger Cabang Rungkut)**

SKRIPSI



Oleh:

SURYA PUTRA ASY'ARI
NPM. 22042010288

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Suweger Cabang Rungkut)**

SKRIPSI



Oleh :

SURYA PUTRA ASY'ARI
NPM. 22042010288

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN SUWEGER CABANG RUNGKUT)**

Disusun oleh

SURYA PUTRA ASY'ARI
NPM. 22042010288

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN SUWEGER CABANG RUNGKUT)**


Disusun Oleh:

SURYA PUTRA ASY'ARI
NPM. 22042010288

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 22 Mei 2026


Menyetujui,

PEMBIMBING


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

TIM PENGUJI


1. **KETUA**


Dr. Jolok Dwiridotiahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004


2. **SEKRETARIS**


Dr. Dyah Widewati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

3. **ANGGOTA**


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Surya Putra Asy'ari
NPM : 22042010288
Program : Sarjana (S1) / ~~Magister (S2)~~ / ~~Doktor (S3)~~
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi/ Tesis/ Disertasi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi/ Tesis/ Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Surya Putra Asy'ari
22042010288

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Pelanggan Suweger Cabang Rungkut”

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB. sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, wejangan serta semangat kepada penulis. Selain itu, penulis juga mendapatkan sebuah bantuan dari berbagai orang, baik berwujud materil, moril, dan spritual. Dengan itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak, Ibu, kakak dan adek yang selalu memberikan dukungan dan semangat terhadap penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Nak Kanak yang selalu memberikan support dari awal sampai saat ini kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

6. Kepada teman-teman penulis yang tak kalah penting kehadirannya, terutama Bima, Findi, 2 Amel, Oca dan Zuan yang selalu menemani, memberikan semangat, serta selalu ada untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan. Pentingnya saran dan kritik dari berbagai pihak yang penulis harapkan agar penulisan dalam proposal ini bisa menjadikannya sempurna. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis serta keterbatasan penulis miliki, harapanya semoga proposal skripsi ini memberikan dampak positif bagi para pembaca dan pihak-pihak lainya yang memiliki kepentingan.

Surabaya, 4 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teoritis	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.2 Kualitas Produk	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan	24
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	34
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan...	34
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.4 Kerangka Berpikir	37
2.5 Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	41
3.3.1 Definisi Operasional.....	41
3.3.2 Pengukuran Variabel	45
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	47
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.5 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1 Jenis Data	49
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	55
3.6.5 Uji Hipotesis.....	56
3.7 Waktu Penelitian.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN`	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Sejarah Singkat Suweger Cabang Rungkut.....	61
4.2 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi	62
4.2.1 Visi	62
4.2.2 Misi.....	62
4.2.3 Struktur Organisasi.....	63
4.3 Karakteristik Responden	63
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64

4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.	65
4.4	Analisis Statistik Deskripsi Variabel.....	65
4.4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	67
4.4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	69
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.4.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	73
4.5	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	75
4.5.1	Hasil Uji Validitas	75
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas	76
4.5.3	Uji Asumsi Klasik	77
4.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.5.5	Uji Hipotesis.....	82
4.6	Pembahasan	85
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	89
4.6.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	91
4.7	Matriks Penelitian.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Makanan dan Non Makanan	2
Gambar 1. 2 Daftar Menu Suweger	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3. 1 Kurva Uji Simultan (F)	57
Gambar 3. 2 Kurva Uji t (Parsial)	59
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Suweger.....	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Kurva P-P Plot	78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target Penjualan Suweger 2024	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	65
Tabel 4. 6 Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian	66
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Produk (X1).....	67
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	69
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Pelanggan (X3).....	71
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	84
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4. 19 Matriks Penelitian	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Item Pernyataan Kuesioner	104
Lampiran II Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran III Hasil Uji Normalitas	107
Lampiran IV Hasil Uji Multikolinearitas	108
Lampiran V Hasil Uji Heteroskedastisitas	108
Lampiran VI Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	109
Lampiran VII Hasil Uji F	109
Lampiran VIII Hasil Uji t	109
Lampiran IX Hasil Uji Koefisien Determinasi	110
Lampiran X Mean Variabel	110

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Suweger Cabang Rungkut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Suweger Cabang Rungkut. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai Fhitung sebesar 26,385 dan signifikansi 0,000. Secara parsial, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,087, sedangkan kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,105. Sementara itu, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 dan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452 menunjukkan bahwa 45,2% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, Suweger Cabang Rungkut disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan guna memperkuat loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

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

ABSTRAK

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty at Suweger Rungkut Branch. This research employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 100 respondents who were customers of Suweger Rungkut Branch. The sampling technique used was purposive sampling. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, F-test, t-test, and coefficient of determination with the assistance of SPSS Statistics. The results indicate that product quality, service quality, and customer satisfaction simultaneously have a significant effect on customer loyalty, with an F-value of 26.385 and a significance value of 0.000. Partially, product quality does not have a significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.087, while service quality also does not have a significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.105. On the other hand, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.000 and is identified as the most dominant variable influencing customer loyalty. The coefficient of determination (R^2) of 0.452 indicates that 45.2% of customer loyalty can be explained by product quality, service quality, and customer satisfaction, while the remaining 54.8% is influenced by other variables outside the scope of this study. Based on these findings, Suweger Rungkut Branch is recommended to maintain and enhance customer satisfaction through continuous improvements in product quality and service quality in order to strengthen customer loyalty sustainably.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*