

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KONSUMEN INDIHOME DI DKI JAKARTA)

MUHAMMAD LUTHFI AKBAR

1707618084



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE (STUDY ON INDIHOME CUSTOMER IN DKI
JAKARTA)**

MUHAMMAD LUTHFI AKBAR

1707618084



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis is Prepared as One of the Requirements for Obtaining a Bachelor
of Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		29 Juli 2024
2	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 1)		29 Juli 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		29 Juli 2024
4	Ika Febrilia SE, M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		29 Juli 2024
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Pembimbing 2)		29 Juli 2024

Nama : Muhammad Luthfi Akbar
No. Registrasi : 1707618084
Program Studi : Pendidikan Bisnis

Catatan : - dibuat dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat lengkap lima tanda tangan asli dengan bolpoin warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
SENAT FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fo@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

Format - 05

SURAT PERNYATAAN TIDAK PERNAH MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Luthfi Akar
NIM : 1707618084
Pangkat / golongan : -
Jabatan : Mahasiswa
Program Studi/Fakultas : S1 Pendidikan Bisnis/Ekonomi

Menyatakan tidak pernah melakukan plagiat sebagaimana di atur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima segala konsekuensinya sesuai dengan hukum yang berlaku.
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Juli 2024

Saya



Muhammad Luthfi Akhar
NIM. 1707618084

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Luthfi Akbar
NIM : 1707618084
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : luthfakba599@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui
Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen InditHome di
DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Muhammad Luthfi Akbar)
nama dan tanda tangan

ABSTRAK

Muhammad Luthfi Akbar, 2024; Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen IndiHome di DKI Jakarta). Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia SE., M.M., Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pengguna IndiHome di wilayah DKI Jakarta, dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi. Penelitian ini melibatkan konsumen IndiHome yang aktif berlangganan, dengan sampel *purposive* sebanyak 200 responden yang berpartisipasi dalam kuesioner. Analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan: 1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 3) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 5) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 6) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen, 7) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen. Pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih luas dengan memperluas cakupan penelitian, metode penelitian, karakteristik responden, dan jumlah responden yang berbeda.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

Muhammad Luthfi Akbar, 2024; *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on IndiHome Customer in DKI Jakarta)*. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Ika Febrilia SE., M.M., Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.

This research aimed to investigate the influence of product quality and service quality on the customer loyalty of IndiHome usage users in the DKI Jakarta area, with customer satisfaction playing a mediating role. This study involved IndiHome customers who actively subscribe, with a purposive sample of 200 respondents participating in the questionnaire. The analysis was conducted using SPSS software. The results showed: 1) product quality has a significant effect on customer loyalty, 2) service quality has a significant effect on customer loyalty, 3) product quality has a significant effect on customer satisfaction, 4) service quality has a significant effect on customer satisfaction, 5) customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, 6) product quality has a significant effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction, 7) service quality has no significant effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction. Future research can be developed more broadly by expanding the scope of research, research methods, respondent characteristics, and different numbers of respondents.

Keyword: *product quality, service quality, customer loyalty, customer satisfaction.*

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

KATA PENGANTAR

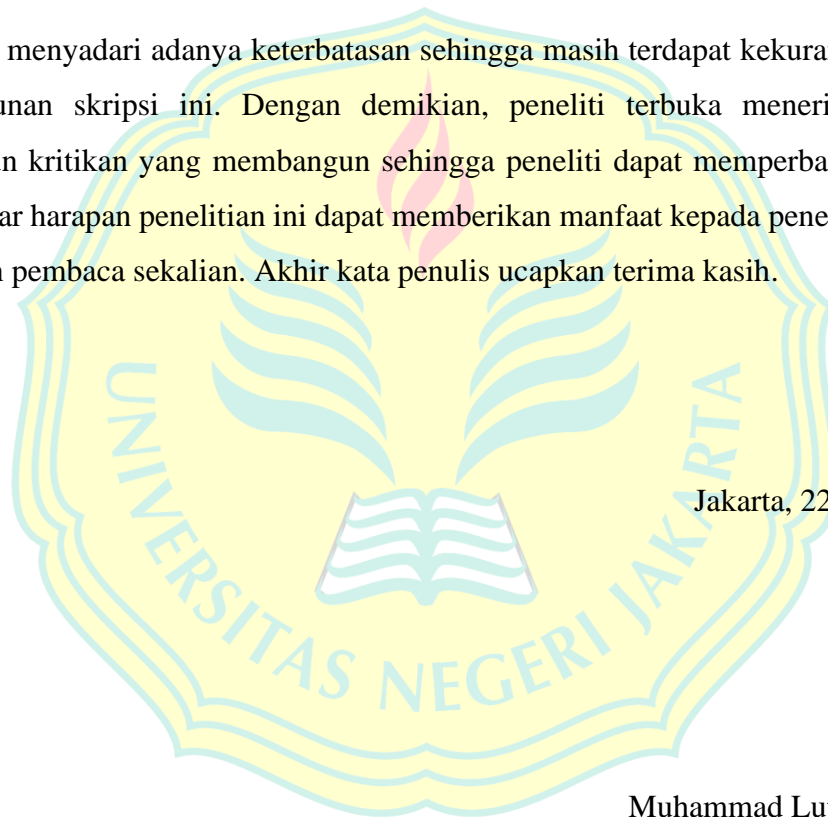
Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen IndiHome di DKI Jakarta)” sebaik mungkin. Sholawat serta salam penulis kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir jaman. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Ika Febrilia, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan, memberikan ilmu, saran, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Annisa Lutfia S.Pd, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan, memberikan ilmu, saran, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan sebaik mungkin.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga yang telah berjasa memberikan dukungan, motivasi serta doa untuk Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman penulis, Nur Faizi, Azka Abdurrahman, Ikhsan Aziz Nurkholis, Suhendro Purnomo dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. Panutan hidup penulis, Rizki Rahmahadian Pamungkas yang telah memberikan motivasi hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari adanya keterbatasan sehingga masih terdapat kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Dengan demikian, peneliti terbuka menerima saran maupaun kritikan yang membangun sehingga peneliti dapat memperbaiki skripsi ini. Besar harapan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti sendiri maupun pembaca sekalian. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Jakarta, 22 Juli 2024

Muhammad Luthfi Akbar

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Grand Theory	15
2.1.1 Manajemen	15
2.1.2 Pemasaran	16
2.1.3 Manajemen Pemasaran	16
2.2 Teori Pendukung	17
2.2.1 Loyalitas Konsumen	17
2.2.2 Kepuasan Konsumen	19
2.2.3 Kualitas Produk	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22

2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	24
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.1.1 Waktu Penelitian.....	32
3.1.2 Tempat Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Pengembangan Instrumen	34
3.4.1 Loyalitas Konsumen	34
3.4.2 Kepuasan Konsumen	35
3.4.3 Kualitas Produk	35
3.4.4 Kualitas Pelayanan.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.6.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data	43
4.4 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Implikasi Penelitian.....	65
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 3.1 Model Koefisien Jalur	40
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model Struktur I	55
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Struktur II.....	56
Gambar 4.3 Diagram Hasil Uji Hipotesis	57



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

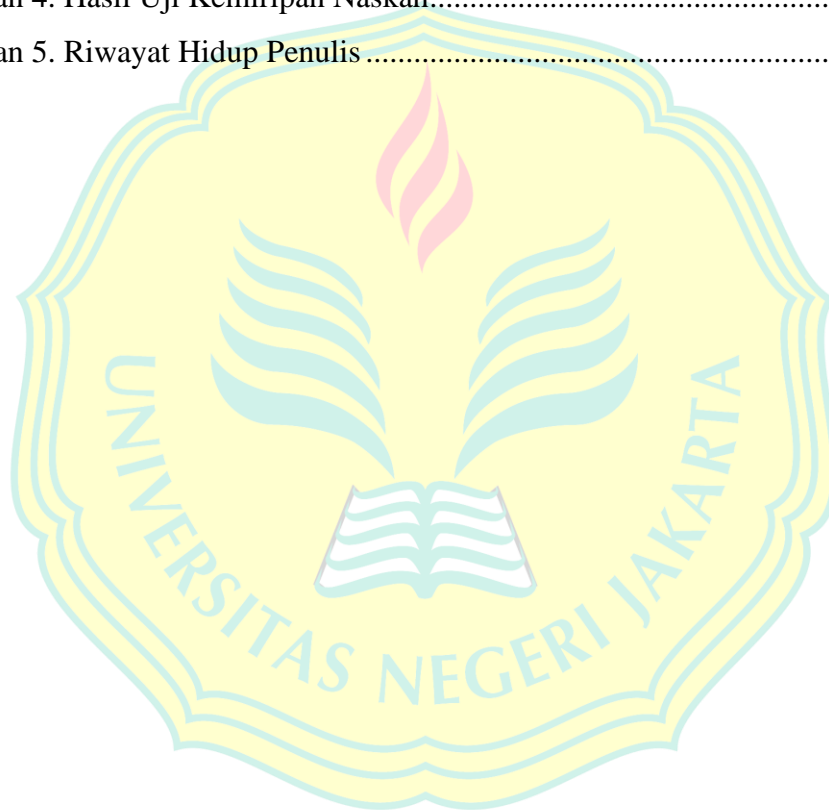
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Pelanggan IndiHome (2019-2021)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Indikator Loyalitas Konsumen.....	34
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Produk.....	35
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 3.5 Skala Pengukuran.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik Setiap Variabel – SPSS.....	46
Tabel 4.5 Rata-rata Hitung Skor Variabel Loyalitas Konsumen.....	46
Tabel 4.6 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.7 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.8 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Model I.....	54
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Model II.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	59

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Lampiran Uji Validitas	86
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 4. Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	93
Lampiran 5. Riwayat Hidup Penulis	94



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*