

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER
LOYALTY* PADA PELANGGAN PIZZA HUT
TUNJUNGAN PLAZA MAL SURABAYA**



**OLEH:
ROBERT ANDI PRAMANA
3103015268**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

**PENGARUH *PRODUC QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER*
LOYALTY PADA PELANGGAN PIZZA HUT TUNJUNGAN
PLAZA MAL SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Oleh:

ROBERT ANDI PRAMANA

3103015268

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA
PELANGGAN PIZZA HUT TUNJUNGAN
PLAZA MAL SURABAYA**

Oleh :
ROBERT ANDI PRAMANA
3103015268

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



(Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM.)
NIK: 0706025601
Tanggal: 5 Agustus 2021

Pembimbing II,



(Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM.)
NIDN: 0704066101
Tanggal: 6 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Robert Andi Pramana
NRP: 3103015268 Telah diuji pada tanggal 07 Desember 2021 dan dinyatakan lulus
oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



(Prof. Dr. Drs. Ec. H. Teman Koesmono, MM) NIDN.
0706015301

Mengetahui :



Dekan,
Dr. Rodnyus Lasdi, MM., AK., CA., CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,

Yulika Rosita Agrippina, S.M., MIB.
NIDN. 0701079401

Digitally signed by Yulika Rosita Agrippina,
SM., MIB DN: C=ID, OU=Faculty of Business,
O=Widya Mandala Catholic University,
CN=Yulika Rosita Agrippina, SM., MIB, E=hod-
manage@ukwms.ac.id Reason: I have reviewed
this
document
Location: Surabaya
Date: 2021-12-28 09:59:50

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robert Andi Pramana

NRP 3103015268

Judul Skripsi : Pengaruh *Product Quality* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Pizza Hut Tunjungan Plaza Mal Surabaya.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasian/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Juli 2021

Yang menyatakan



Robert

(Robert Andi Pramana)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Product Quality* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Pizza Hut Tunjungan Plaza Mal Surabaya” . Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

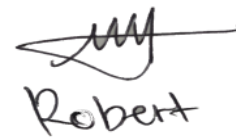
1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Yulika Rosita Agripina, SM., MIB selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. EC. Ani Suhartatik, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Semua Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Papa,mama, dan saudara yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan doa kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.

7. Teman-teman di Widya Mandala (Julia Karen Manurung, Thodo Manurung, Thody Manurung, dan Olvado Pakiti) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman penulis: Thodo Manurung, Thody Manurung, Olvado Jeremi Pakiti, Reinhard dan lain-lain yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Robert', written in a cursive style.

Robert Andi Pramana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABTRACT	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. <i>Product Quality</i>	10
2.1.2. <i>Service Quality</i>	12
2.1.3. <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.1.4. <i>Customer Loyalty</i>	14
2.2. Pengaruh Antar Variabel.....	16
2.2.1. Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Costumer satisfaction</i>	17
2.2.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap	

	<i>Costumer satisfaction</i>	18
2.2.3.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap	
	<i>Costumer Loyalty</i>	18
2.3.	Penelitian Terdahulu	19
2.4.	Pengembangan Hipotesis	21
2.5.	Rerangka Konseptual	21
BAB 3. METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Identifikasi Variabel	23
3.3.	Definisi Operasional Variabel	23
3.4	Pengukuran Variabel.....	25
3.5.	Jenis dan Sumber Data	25
3.6.	Metode Pengumpulan Data	26
3.7.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.8.	Teknik Analisis Data	27
	3.8.1. Uji Normalitas Data.....	27
	3.8.2. Uji Validitas dan Realibilitas	28
	3.8.3. Uji Realibilitas	28
	3.8.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	29
	3.8.5. Uji Kecocokan Model Struktural.....	30
	3.8.6. Uji Hipotesis	30
BAB 4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Objek Penelitian	31
	4.1.1. Pernah Makan dan Minum.....	31
	4.1.2. Usia	32
	4.1.3. Jenis Kelamin.....	32
	4.1.4. Frekwensi Berkunjung Dalam 6 bulan terakhir.....	33
	4.1.5. Pekerjaan	33
	4.1.6. Pendapatan / uang saku.....	34
4.2.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35

4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1).....	35
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas layanan(X_2).....	36
4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan(Y_1)	38
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan(Y_2)	38
4.3. Hasil Analisis Data	39
4.3.1. Uji Normalitas	39
4.3.2. Uji Validitas.....	41
4.3.3. Uji Reabilitas	43
4.3.4. Uji Kecocokan Model Struktural	45
4.3.5. Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	46
4.3.6. Pengujian Hipotesis	48
4.4. Pembahasan.....	49
4.4.1. Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	49
4.4.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	50
4.4.3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	52
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	54
5.2. Keterbatasan.....	54
5.3. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Lokasi Restoran Pizza Hut di Dalam Mal di Surabaya	2
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	
Tabel 3.1 <i>Goodness-of-fit indices</i>	30
Tabel 4.1 Makan dan Minum.....	31
Tabel 4.2 Usia	32
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	32
Tabel 4.4 Frekuensi Berkunjung	33
Tabel 4.5 Pekerjaan	33
Tabel 4.6 Pendapatan / Uang Saku.....	34
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Berdasarkan Skala	35
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	36
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	40
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	41
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Validity</i>	42
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.20 Pengujian Kecocokan Keseluruhan Model	47
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Hasil Kuisisioner
Lampiran 4	Distribusi Frekuensi Responden
Lampiran 5	Uji Normalitas
Lampiran 6	Output SEM
Lampiran 7a	Path Diagram <i>t – values</i>
Lampiran 7b	Path Diagram <i>Standardized Solutions</i>
Lampiran 7c	Path Diagram <i>Estimates</i>
Lampiran 8	Reliabilitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *product quality* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction*, dan *customer loyalty* di Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Variabel eksogen yang digunakan adalah *Product Quality* dan *Service Quality* sedangkan variabel endogen yang digunakan adalah *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*. Responden penelitian adalah 150 konsumen Pizza Hut di Surabaya dengan teknik pengambilan sampel *non – probability sampling* dengan cara *purpose sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program LISREL 8,70.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *product quality* dan *service quality* masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* juga berpengaruh signifikan positif terhadap *customer loyalty* konsumen Pizza Hut di Surabaya.

Kata Kunci: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPLICATION ON CUSTOMER
LOYALTY OF PIZZA HUT CUSTOMER IN SURABAYA***

ABSTRACT

The study aims and examine the effect of product quality, service quality, in order to affect customer satisfaction and customer loyalty The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Satsifaction And The Implication On Customer Loyalty Of Pizza Hut Customer In Surabaya. The research is a causal research. The research exogenous variables used are product quality and service quality, while the endogenuos variables used to customer satisfaction and customer loyalty. Research respondents were 150 Pizza Hut consumers in Surabaya. The analysis used is the analysis of Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8,70.

The results showed that product quality and service quality each had a significant positive effect on customer satisfaction. Customer satisfaction also has a significant positive effect on customer loyalty for Pizza Hut consumers in Surabaya.

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