

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA JAMOO RESTAURANT
DI SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH:
IRWAN WIJAYA
3103008158**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA JAMOO RESTAURANT
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**OLEH:
IRWAN WIJAYA
3103008158**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI S-1

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*,
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA JAMOO RESTAURANT
DI SURABAYA**

Oleh:

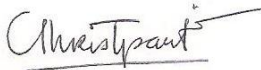
IRWAN WIJAYA

3103008158

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

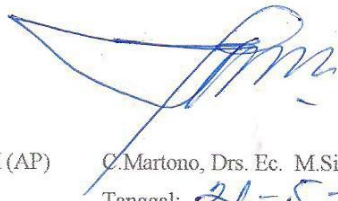
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Christina Esti Susanti, MM, CPM (AP)

Tanggal: 16.5.2013



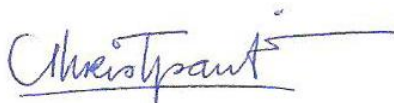
C. Martono, Drs. Ec. M.Si.

Tanggal: 21-5-2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Irwan Wijaya, NRP : 3103008158. Telah diuji pada tanggal 02 Agustus 2013 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. Christina Esti Susanti, MM, CPM (AP)

NIK. 311. 89. 0163

Mengetahui,



Dekan



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Herlina Y. Roida, SE., M.Com

NIK. 311.99.0362

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irwan Wijaya

NRP : 3103008158

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality, Product Quality, Melalui Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Jamoo Restaurant Di Surabaya

Saya menyetujui karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet/media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan hak cipta.

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

Surabaya, 25 Agustus 2013

Yang Menyatakan



(Irwan Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penelitian di masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, khususnya bimbingan serta waktu yang telah disediakan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, dengan tulus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Dr. Hermeindito Kaaro, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Anastasia Septa Wulandari, SE,M.Si sewlaku Wakil Dekan II Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Herlina Yoka Roida, SE,M.Com selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM.CPM (AP) selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta dengan sabar telah membimbing seluruh proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Bapak C.Martono, Drs. Ec. M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya

serta dengan sabar telah membimbing seluruh proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

7. Semua dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Widya Mandala Surabaya.
8. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan nasehat-nasehat yang berguna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Semua sahabat terutama kepada Ryan, Yonathan, Adi, Dio, Winda, Caessia serta teman-teman sejurusan yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna mengingat keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun dalam penulisan skripsi ini sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap agar penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 25 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. <i>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</i>	12
2.2.2. <i>Kualitas Produk (Product Quality)</i>	18
2.2.3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	22
2.2.4. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	27
2.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.2.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.2.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.3. Model Penelitian	38
2.4. Hipotesis	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Identifikasi Variabel	40
3.3. Definisi Operasional Variabel	40
3.4. Jenis dan Sumber Data	42

3.4.1. Jenis Data	42
3.4.2. Sumber Data	42
3.5. Pengukuran Variabel	43
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	44
3.6.1. Alat Pengumpulan Data	44
3.6.2. Metode Pengumpulan Data	44
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.7.1. Populasi	45
3.7.2. Sampel	45
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	46
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.8.1. Uji Validitas	47
3.8.2. Uji Reliabilitas	48
3.9. Teknik Analisis Data	49
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Karakteristik Responden	53
4.2. Statistik deskripsi Variabel	55
4.3. AnalisisData	59
4.3.1. Uji Asumsi SEM	59
4.3.1.1 Uji Normalitas	59
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.3.2.1 Uji Validitas	60
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Konstrak	61
4.3.3. Pengujian Kesesuaian Model	63
4.3.4. Persamaan Struktural	63
4.3.5. Pengujian Hipotesis	64
4.4. Pembahasan	65
4.4.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.4.2. Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	66
4.4.3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	66
4.4.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	68
4.4.5. Pengaruh <i>Product Quality</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	69

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Akademik	71
5.2.2 Saran Praktis	72
DAFTAR KEPUSTAKAAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kunjungan Selama Sebulan Terakhir	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki Pekerjaan Sebagai Sumber Penghasilan	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.4 Kelompok Interval Penilaian	55
Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	56
Tabel 4.6 Statistik Deskripsi Variabel <i>Product Quality</i>	56
Tabel 4.7 Statistik Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	57
Tabel 4.8 Statistik Deskripsi Variabel <i>Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Univariat	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Multivariat	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecocokan Seluruh Model	63
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Data Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Uji Normalitas
Lampiran 4	Output SEM
Lampiran 5	Gambar Path Diagram
Lampiran 6	Jurnal Acuan

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION OF CUSTOMER LOYALTY IN JAMOO RESTAURANT SURABAYA

IRWAN WIJAYA
daniel_i_w@hotmail.com

ABSTRACT

The purposed of this study is to examine the effect of service quality, product quality through customer satisfaction to customer loyalty in Jamoo restaurant in Surabaya. In this study two independent variables assessed to measure customer satisfaction and loyalty as the dependent variable.

This study uses SEM analysis to analyze service quality, product quality through customer satisfaction to customer loyalty. While the sampling technique in this study using purposive sampling method, so that the sample used in this study were 150 respondents.

The conclusion of this study is that significant effect on service quality and customer satisfaction, while product quality have no significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction have significant effect on customer loyalty. Service quality through customer satisfaction can affect customer loyalty. Product quality through customer satisfaction can affect customer loyalty.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty.

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA JAMOO RESTAURANT DI SURABAYA**

IRWAN WIJAYA
daniel_i_w@hotmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *service quality*, *product quality* melalui *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada Jamoo restaurant di Surabaya. Dalam penelitian ini kedua variabel bebas dinilai dapat mengukur kepuasan dan loyalitas konsumen sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan analisis SEM untuk menganalisis *service quality*, *product quality* melalui *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *product quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. *Service quality* melalui *customer satisfaction* dapat mempengaruhi *customer loyalty*. *Product quality* melalui *customer satisfaction* dapat mempengaruhi *customer loyalty*.

Kata kunci: *service quality*, *product quality*, *customer satisfaction*,
customer loyalty