



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Indomaret Jalan Sudimoro Kelurahan Mojolangu
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

FIFI BRILIAN PUTRI

216.01.09.2011



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

MALANG

2020

ABSTRAK

Indomaret atau PT. Indomarco merupakan perusahaan retail waralaba di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 131 konsumen Indomaret, dan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas.



ABSTRACT

Indomaret or PT. Indomarco is a franchise retail company in Indonesia that provides basic needs and daily needs. The purpose of this study is to determine the significant effect between service quality and product quality on consumer loyalty partially and simultaneously. This research uses quantitative research methods. The sample in this study was 131 Indomaret consumers, and the data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results showed that there was a significant influence between product quality variables on customer loyalty, the results showed that there was no significant effect between service quality on customer loyalty and the results showed that there was a significant effect between service quality and product quality variables on consumer loyalty.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Loyalty.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemasaran merupakan aktivitas sosial yang dilakukan oleh perorangan ataupun sekelompok orang dengan tujuan memenuhi kebutuhan yang konsumen inginkan dengan berupa membuat produk dan menukarkan produk tersebut untuk menghasilkan laba atau keuntungan, maka dari itu perusahaan saat ini sedang berlomba-lomba untuk membuat bisnis yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu bisnis yang banyak dijalankan untuk saat ini adalah bisnis ritel waralaba.

Menurut Amir Karamoy (1995) dalam Karamoy (2011:3) Waralaba adalah suatu pola kemitraan usaha antara perusahaan yang memiliki hak kekayaan intelektual atau HKI (utamanya merek) dan sistem manajemen, keuangan dan pemasaran yang telah mantap (*established*) disebut pewaralaba dengan perusahaan/individu yang memanfaatkan atau menggunakan hak kekayaan intelektual atau HKI dan sistem bisnis milik pewaralaba disebut terwaralaba.

Secara umum setiap perusahaan perlu meningkatkan mutu atau kualitas supaya dapat bertahan pada pasar persaingan. Perusahaan perlu memperhatikan adanya kualitas pelayanan atau jasa dan kualitas produk, karena konsumen akan merasakan kepuasan dan kenyamanan terhadap jasa dan produk yang telah diberikan ketika sesuai dengan keinginan konsumen.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam James

(2014:25) *define quality in services along 5 dimensions:*

1. *Reliability – delivered OK every time*
2. *Responsiveness – delivery quick service and respond quickly to problems*
3. *Assurance – employees delivering service should show competence*
4. *Empathy – employees demonstrate an effort to understand customer needs*
5. *Tangibles – physical surroundings must be appropriate*

Menurut Menurut David Garvin yang dikutip Vincent Gasperz dalam Umar (2005:37) untuk menentukan dimensi kualitas barang, dapat melalui delapan dimensi seperti yang dipaparkan sebagai berikut: *Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, dan Fit and finish.*

Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan selain kualitas pelayanan dan kualitas produknya yaitu adanya loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, dengan adanya loyalitas maka kelangsungan perusahaan itu akan terus berkembang atau meningkat. Loyalitas merupakan komitmen yang dipegang oleh konsumen untuk membeli kembali produk atau jasa secara berulang-ulang, konsumen juga dapat mereferensikan suatu produk atau jasa kepada oranglain, dan konsumen cenderung tidak terpengaruh produk atau jasa pesaing.

Menurut Junaedi (2015:17) Loyalitas secara bahasa diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu obyek. Konseptualisasi dari loyalitas berkembang secara perlahan lebih dari setahun, dimulai dari upaya atas apa dari perilaku loyalitas. Perilaku loyalitas adalah hanya diukur dengan *outcome*-nya. Loyalitas diartikan sama dengan komitmen.

Pada zaman modern ini tuntutan kebutuhan konsumen yang berbeda-beda dan menjadikan banyak perusahaan yang menawarkan sebuah barang atau jasa. Munculah usaha ritel yang bertujuan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokok untuk masyarakat. Perusahaan ritel (eceran) merupakan bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian suatu negara, terutama dalam proses distribusi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Peneliti mengambil contoh pada usaha ritel waralaba Indomaret, karena Indomaret merupakan sebuah jaringan ritel waralaba terbesar di Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 1988 hal tersebut dapat dibuktikan dengan artikel <https://www.wartaekonomi.co.id/read199682/mengenal-bisnis-waralaba-yang-merajai-dunia-ritel-indonesia>.

Indomaret atau PT. Indomarco merupakan perusahaan retail waralaba di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Indomaret berdiri pada tahun 1988 dan menjadi perusahaan retail pertama serta menjadi pelopor perusahaan retail yang ada di Indonesia. Dalam kegiatan operasionalnya Indomaret sering mendapatkan *complain* dari konsumen, baik dari segi pelayanan dan segi kualitas produknya. Namun Indomaret tetap bisa bertahan dengan banyaknya pesaing yang bermunculan dengan semakin ketat. Persaingan tersebut juga telah mengarahkan Indomaret untuk menciptakan strategi-strategi yang akan datang untuk menghadapi pesaing. Kondisi ini menuntut pihak Indomaret senantiasa meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memberikan kontribusi yang positif bagi pihak perusahaan, salah satu dampak kepuasan pelanggan adalah terbentuknya loyalitas pelanggan

bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu karena kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sangat berdampak kepada loyalitas konsumen. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen di Indomaret Jalan Sudimoro Malang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan dapat diperoleh tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
2. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang memerlukannya, harapannya antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti maupun bagi para peneliti selanjutnya khususnya dalam manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Indomaret Sudimoro Malang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan dalam menambah pengetahuan sebagai bahan dan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang serupa.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini akan dibahas dan disusun beberapa bab, dimana masing-masing bab itu mempunyai kaitan satu sama lain yang disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan teori-teori yang melandasi dan memperkuat penelitian yang diambil dari buku, literature, dan jurnal ilmiah ataupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya ilmiah ini.

BAB III METODE PENELITIAN

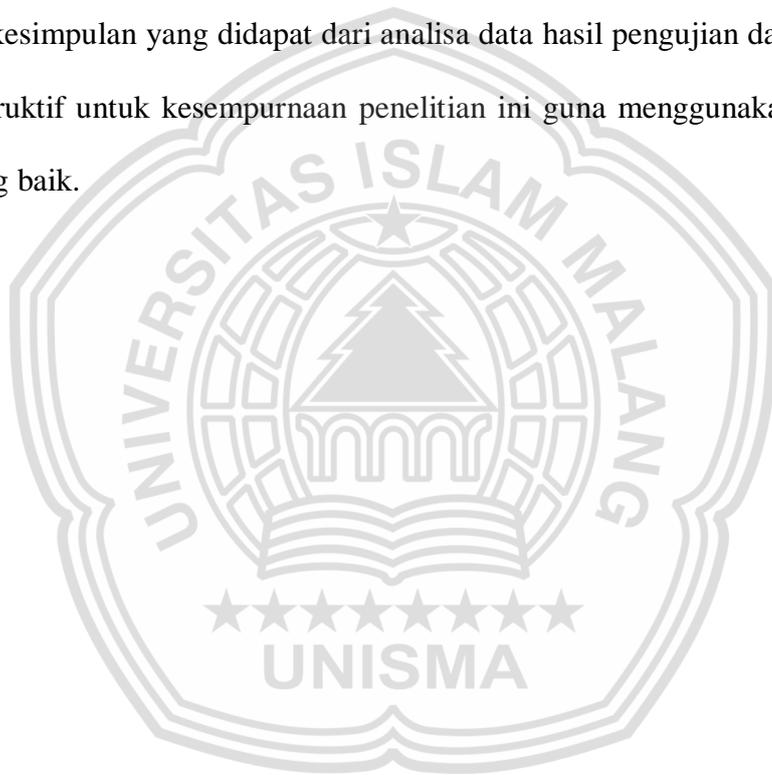
Berisikan penjelasan tentang metode penelitian, pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA

Membahas tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, analisa dan interpretasi, pembahasan untuk mengolah data sehingga dapat dicapai suatu kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan yang didapat dari analisa data hasil pengujian dan saran-saran konstruktif untuk kesempurnaan penelitian ini guna menggunakan karya ilmiah yang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen (Studi pada konsumen Indomaret di Jalan Sudimoro Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) yang menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan pada pengujian parsial (Uji t) terhadap loyalitas konsumen (Y) karena Indomaret Jalan Sudimoro Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang karyawannya tidak antusias dalam membantu konsumen, tidak memberikan pelayanan yang menyenangkan, kurang gesit dalam melayani konsumen dan kurang teliti saat memberikan pelayanan. Sedangkan pada variabel kualitas produk (X2) adanya pengaruh secara signifikan pada pengujian parsial (Uji t) terhadap loyalitas konsumen (Y). Untuk pengujian simultan atau uji F kedua variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai sign. $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$).

Berdasarkan hasil dari distribusi jawaban responden yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paling di anggap penting oleh konsumen pada item *tangibles* dikarenakan konsumen lebih menyukai produk fisik yang

biasanya berbentuk seperti sarana komunikasi, gedung dan ruangan yang diberikan oleh Indomaret. Sedangkan hasil dari distribusi jawaban responden yang menunjukkan bahwa kualitas produk paling di anggap penting oleh konsumen pada item *features* dikarenakan konsumen lebih menyukai fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Indomaret seperti tempatnya yang nyaman untuk berbelanja dan produk yang dijual lengkap.

B. Saran

1. Bagi perusahaan

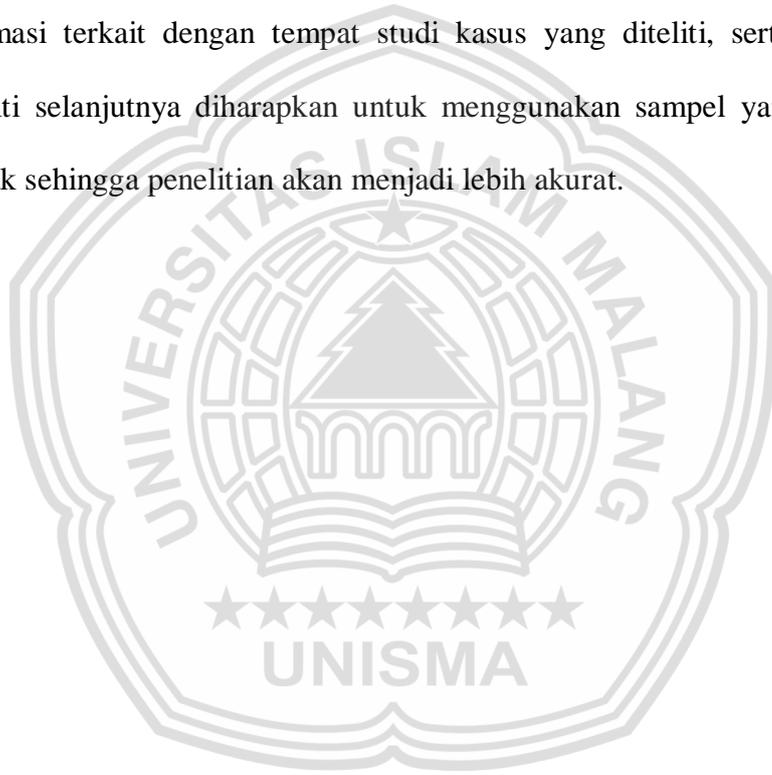
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui gesit dalam melayani konsumen, teliti dalam memberikan pelayanan, senantiasa memberikan pelayanan yang menyenangkan, sopan, berkompeten, bisa meyakinkan tentang produk-produk yang dijualnya, antusias dalam membantu konsumen, memberikan informasi adanya diskon-diskon atau hadiah kepada konsumen, menyediakan tempat parkir yang luas dan menyediakan toko yang bersih dan luas.

Untuk upaya meningkatkan loyalitas konsumen perusahaan hendaknya juga mampu meningkatkan kualitas produknya melalui produk makanan yang dijual di Indomaret sehat, buah yang dijual senantiasa *fresh*, perlengkapan yang dijual berkualitas baik, produk yang dijual lengkap, tempatnya yang nyaman, produk Indomaret yang sesuai dengan standart, menjual produk sesuai kebutuhan yang konsumen butuhkan, produk yang senantiasa bagus atau tidak rusak, produk yang dijual

mempunyai masa exp yang panjang dan produk yang mempunyai reputasi baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki karena banyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menggali lebih banyak informasi terkait dengan tempat studi kasus yang diteliti, serta untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga penelitian akan menjadi lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Rosda
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia
- James, Ted. 2014. *Operations Strategy* (Sumber: <https://ercd.files.wordpress.com/2013/07/operations-strategy-by-ted-james.pdf>)
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Junaedi. 2015. *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta. Penerbit DEEPUBLISH
- Karamoy, Amir. 2011. *Waralaba: Jalur Bebas Hambatan Menjadi Pengusaha Sukses*. Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12*. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : PenerbitErlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-13*. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : PenerbitErlangga.
- Ma'ruf. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Neuman, W. Lawrence. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta. PT. Indeks
- Santosa, Budi. 2007. *Data Mining Teknik Pemanfaatan Data Untuk Keperluan Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Sarosa, Pietra. 2004. *Kiat Praktis Membuka Usaha*. Jakarta. Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Setyaningrum. 2015. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Siregar, Syofian. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta, Penerbit Andi
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta PT Gramedia Pustaka Utama

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Penerbit Alfabeta Bandung
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. PENERBIT DEEPUBLISH
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran Perilaku Konsumen*. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama

SUMBER KARYA ILMIAH

- Elisabeth, Melysa. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Manado
- Janita, Inka dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. Malang
- Kurniawati, Dewi dkk. 2014. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. Malang
- Pinontoan, Wulan. 2013. *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Manado

Sumber Online

- <https://id.wikipedia.org/wiki/Indomaret>
- <https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/>