

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Ziadi

Nomor mahasiswa : 20120410054

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI *MAXX COFFEE YOGYAKARTA***” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Muhammad Ziadi

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang aku sayangi, orang-orang yang selama ini menjadi bagian hidupku selama aku kuliah, orang-orang yang selalu ada di saat senang ataupun susah dan untuk kedua orang tuaku yang selama ini selalu mensupport dari aku kecil hingga dewasa ini, dari yang belum tau apa-apa menjadi tau semua:

H. Imron, terima kasih telah menjadi ayah yang mengajarku akan arti kehidupan yang sesungguhnya dan mengajarku menjadi seorang pemimpin yang baik.

Hj.Faida, kesabaran, didi kasih, dan kasih sayang yang ibu berikan padaku dari masih di dalam kandungan hingga saat ini menjadi aku seorang pemuda yang baik dan menjadi pemuda yang mandiri. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Serta kalian...

1. Silvia herlina dan zaskia, Kakak dan adik-adiku yang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan sayang serta saling melindungi.
2. Keluarga besar kelas Manajemen B 2012, *you are the best*.
3. Anak-anak kontrakan Kiki, Dodok, Didin, Kecil, Erik, dan Dhanta selama kuliah 4 tahun kita bersama.
4. Keluarga besar Bogemz Dhanti, Uci, Ijul, Zen, Manyeng, Gilang, Ripul, Haryo, Tete fikri, Indah, agustian, Galih, Gresia.
5. Keluarga besar cemara arif budiman, anthony udin, dhanta subroto, didin penyok, dodok 20, erik vartonghen, ichwan kecil, yoga boleng, mas yoga, dj peny, inces, dita, dinia.

6. Group tohirin dhanta, arif, dicky, imam, iqbal, tompel, ganang, wahyu
hihi, manyenk,

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen tidak berperan sebagai variabel intervening antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 110 konsumen *Maxx Coffee* Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan SPSS 16.0 sebagai alat analisisnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, selanjutnya kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, selanjutnya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen tidak berperan sebagai variabel intervening antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas produk, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di *Maxx Coffee* Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasi dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, Ph.D.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBIN..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| | |
| BAB I..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| C. Hipotesis | 23 |
| D. Model Penelitian..... | 26 |
| BAB III | 28 |
| METODE PENELITIAN..... | 28 |
| A. Obyek/ Subyek Penelitian | 28 |
| B. Jenis Data | 28 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 28 |

| | | |
|--------------------------|--|--------------------|
| D. | Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| E. | Definisi Operasional Variabel | 30 |
| F. | Uji Instrumen (Uji Kuisisioner)..... | 31 |
| G. | Analisis Data | 32 |
| BAB IV | | 38 |
| HASIL ANALISIS DAN DATA | | 35 |
| A. | Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian..... | 35 |
| B. | Uji Instrumen (Uji Kuisisioner) | 40 |
| C. | Analisis Data dan Uji Hipotesis | 43 |
| D. | Pembahasan | 47 |
| BAB V | | 55 |
| SIMPULAN, SARAN | | 52 |
| DAN KETERBATASAN MASALAH | | 52 |
| A. | Simpulan..... | 52 |
| B. | Keterbatasan Masalah..... | 52 |
| C. | Saran | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Simbol dan Sekor Kuesioner..... | 30 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 37 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 38 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 39 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen... | 40 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas..... | 41 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis | 44 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis | 44 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 26 |
| Gambar 4.1 Hasil Penelitian..... | 46 |